

T.C.
NİĞDE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM ve ORGANİZASYON BİLİM DALI

İŞGÖREN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN İŞ
TATMİNİ ve TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE
ETKİLERİ ve BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR
UYGULAMA

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan

Mehmet KUTLAY

2011-NİĞDE

T.C.
NIĞDE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM ve ORGANİZASYON BİLİM DALI

**İŞGÖREN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN İŞ
TATMİNİ ve TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE
ETKİLERİ ve BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR
UYGULAMA**

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan

Mehmet KUTLAY

Danışman

Yrd. Doç. Dr. İbrahim YALÇIN

2011-NİĞDE

ONAY SAYFASI

Yrd.Doç.Dr. İbrahim YALÇIN danışmanlığında MEHMET KUTLAY tarafından hazırlanan **“İşgören Kişilik Özelliklerinin, İş Tatmini ve Tükenmişlik Üzerine Etkileri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”** adlı bu çalışma jürimiz tarafından Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İŞLETME Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

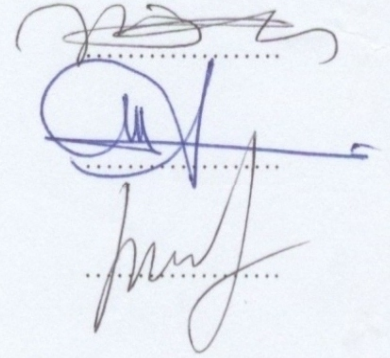
27.04.2011

JÜRİ :

Danışman : Yrd.Doç.Dr. İbrahim YALÇIN

Üye : Doç.Dr. Fatih TÜCEL

Üye : Yrd.Doç.Dr. Ömer DEMİRCİ



ONAY :

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulu'nun Tarih ve sayılı kararı ile onaylanmıştır.

/ /

Prof. Dr. Selen DOĞAN
Enstitü Müdürü

ÖZET

Bu araştırmada, kişilik özelliklerinin tükenmişlik ve iş tatmini üzerinde etkisinin olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırma Kayseri merkezinde istihdam edilmekte olan 327 banka çalışanına uygulanmıştır. Ankete katılan banka çalışanlarına; TIPI Kişilik zellikleri leği, Minnesota İş Tatmin leği ve Maslach Tükenmişlik leği uygulanmıştır.

Kişilik zellikleri bölümünde yer alan değişkenlerin iş tatmini ve tükenmişlik alt ölçekleri üzerinde etkisi olup olmadığı regrasyon analizi ile ölçülmeye çalışılmıştır. Ayrıca kişilik özellikleri, iş tatmini ve tükenmişlik alt leklerinin arasındaki ilişkilerin ortaya konulabilmesi için korelasyon analizinden faydalanılmıştır.

Çalışma dört ana bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde; kişilik kavramı tanımlanmış, ikinci bölümde iş tatmini ve iş tatminine etki eden faktörlere değinilmış, nc bölümünde tükenmişlik kavramı ve aşamaları incelenmiştir. Çalışmanın son bölümünde kişilik özelliklerinin iş tatmini ve tükenmişlik üzerine etkisini tespit etmek amacıyla Kayseri’de faaliyet gösteren özel banka şubeleri çalışanlarına yönelik etkisinin araştırıldığı anketin sonuçları hakkında bilgi verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kişilik, İş Tatmini, Tükenmişlik

ABSTRACT

In this search, personality characteristics burnout and job satisfaction has been investigated on the effects. This study has been done on the 327 bank working who are employing in the centre of Kayseri. Respondents , TIPI scale, Minnesota scale and Maslach burnout scale was applied.

Personality traits, job satisfaction and burnout in section measure of whether there is an impact on the bottom is measured in. Well as personality traits, job satisfaction and burnout in the relationship between correlation analysis to proceed without delay study consist of four main sections: The first part, defined the concept of personality. In the second part factors are affecting job satisfaction and job satisfaction are addressed. In the third part, examined the concept and stages of burnout. The last part of the study of personality, job satisfaction and burnout, with the aim to determine the impact in Kayseri private bank branches operating in the study of the effect of corporate reputation is informed about the survey results.

Key Words : Personality, job satisfaction, burnout

ÖNSÖZ

Tezimin konusunun belirlenmesi ve yürütülmesinde yardımlarını esirgemeyen görüş ve önerileri ile beni sürekli destekleyen değerli danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. İbrahim YALÇIN' a ve Prof. Dr. Özcan YENİÇERİ' ye teşekkürü borç bilirim.

Çalışmanın araştırma kısmında benden yardımını ve desteğini esirgemeyen, yaşadığım tüm sıkıntıları ve mutlulukları benimle paylaşan, daima yanımda olduklarını hissettiğim eşim Aişe'ye ve biricik kızım Zeliha'ma teşekkürlerimi sunarım.

Niğde, Nisan, 2011

Mehmet KUTLAY

İÇİNDEKİLER

ONAY SAYFASI.....	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
ÖNSÖZ	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLolar LİSTESİ.....	xi
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK KAVRAMINA GENEL BİR BAKIŞ

1.1. KİŞİLİK KAVRAMI	5
1.2. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ	7
1.3. KİŞİLİĞİ OLUŞTURAN TEMEL FAKTÖRLER.....	8
1.3.1. Gensel ve Bedensel Yapı(Biyolojik Etmenler).....	8
1.3.2. Sosyo-Kültürel Faktörler	9
1.3.3. Sosyal Yapı ve Sosyal Sınıf Özellikleri	9
1.3.4. Aile Değişkeni.....	9
1.3.5. Coğrafi ve Fiziki Faktörler	10
1.3.6. Diğer Faktörler	10
1.4. KİŞİLİĞİN ÜÇ YÖNÜ	11
1.4.1.Karakter	11
1.4.2. Mizaç yada Huy	11
1.4.3. Benlik	11
1.5. KİŞİLİK ÖLÇÜMÜ	12
1.6. KİŞİLİK ENVANTERLERİ	13
1.6.1.Beş Faktör Kişilik Envanteri.....	13

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ KAVRAMINA GENEL BİR BAKIŞ

2.1.İŞ TATMİNİNİN TANIMI VE ÖNEMİ.....	16
2.2.İŞ TATMİNİNİN BAZI KAVRAMLARLA İLİŞKİSİ.....	20
2.2.1. İş Tatmini ile Motivasyon Arasındaki İlişki	20
2.2.2. İş Tatmini ile Performans Arasındaki İlişki	21
2.2.3. İş Tatmini ile Verimlilik Arasındaki İlişki	22
2.3. İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER	23
2.3.1. Bireysel Faktörler	23
2.3.1.1.Cinsiyet	23
2.3.1.2 Yaş.....	24
2.3.1.3 Eğitim Durumu.....	24
2.3.1.4Kişilik Özellikleri	25
2.3.1.5. Tecrübe	25
2.3.2. İş ve Örgütle İlgili Faktörler	26
2.3.2.1.İş ve Özellikleri	26
2.3.2.2.Terfi Fırsatları	26
2.3.2.3. Yönetim Tarzı	27
2.3.2.4. İş Stresi	28
2.3.2.5.İletişim	28
2.3.2.6.Ücret	28
2.3.2.7Çalışma Şartları	29
2.3.2.8.Çalışma Arkadaşları	29
2.4. İŞ TATMİNİNİN İNCELENMESİNİN FAYDALARI	30
2.5. İŞ TATMİNİNİ ÖLÇME TEKNİKLERİ.....	30
2.5.1. İş Tanım Endeksi.....	31
2.5.2. Minnesota İş Tatmin Ölçeği	31

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK KAVRAMINA GENEL BİR BAKIŞ

3.1. TÜKENMİŞLİK TANIMI VE ÖNEMİ.....	33
3.2. TÜKENMİŞLİĞİN AŞAMALARI	38
3.2.1.İdealist Coşku.....	38
3.2.2. Durgunluk	39
3.2.3. Engellenme	39
3.2.4. Apati	39
3.3.TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİ.....	39
3.3.1.Fiziksel Belirtiler.....	39
3.3.2.Davranışsal Belirtileri.....	40
3.3.3.Psikolojik-Duygusal-Ruhsal Belirtiler	40
3.4.TÜKENMİŞLİĞE NEDEN OLAN FAKTÖRLER.....	40
3.5. TÜKENMİŞLİĞİN ETKİLERİ VE SONUÇLARI.....	43
3.6.TÜKENMİŞLİKLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI.....	45

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İŞGÖREN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN, İŞ TATMİNİ VE TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİLERİ ve BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA

4.1.ARAŞTIRMANIN AMACI	47
4.2.ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLARI.....	47
4.3.ARAŞTIRMANIN HİPOTEZİ VE MODELİ.....	48
4.4.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE ÖRNEKLEMİ.....	49
4.5.ARAŞTIRMANIN BULGULARI.....	50
4.5.1.Katılımcıların Demografik Özellikleri ve Verilen Yanıtların Dağılımı.....	50
4.5.2.Kişilik Özelliklerine Yönelik Frekans,Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	54
4.5.3.İş Tatminine Yönelik Frekans,Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	57

4.5.4. Tükenmişliğe Yönelik Frekans, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	64
4.6. ARAŞTIRMANIN DAYANDIĞI HİPOTEZLERİN TEST EDİLMESİ.....	72
4.6.1. Kişilik Özelliklerinin İş Tatmini Üzerine Etkisi.....	72
4.6.2. Kişilik Özelliklerinin Tükenmişlik Üzerine etkisi	74
4.6.3 Kişilik Özellikleri ve iş tatminin Tükenmişlik Üzerine Etkisi.....	76
SONUÇ	84
KAYNAKÇA	86

TABLolar LİSTESİ

Tablo-4.1. 52 Ölçek Elemanından Oluşan Tüm Anketin Güvenilirlik Analizi.....	50
Tablo-4.2. Katılımcıların Cinsiyetleri itibariyle Dağılımı	51
Tablo-4.3. Katılımcıların Yaşları İtibariyle Dağılımı.....	51
Tablo-4.4. Katılımcıların Eğitim Düzeyleri İtibariyle Dağılımı	52
Tablo-4.5. Katılımcıların Medeni Durumları İtibariyle Dağılımı	52
Tablo-4.6. Katılımcıların Ücretleri İtibariyle Dağılımı	53
Tablo-4.7. Katılımcıların Toplam İş Tecrübeleri İtibariyle Dağılımı.....	53
Tablo-4.8. Katılımcıların Kurumda Çalışma Süreleri İtibariyle Dağılımı.....	54
Tablo-4.9. Kişilik Özelliklerine Yönelik Frekans, Ortalama Ve Standart Sapma Değerleri.....	54
Tablo-4.10. İş Tatminine Yönelik Frekans, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	58
Tablo-4.11. Tükenmişliğe Yönelik Frekans, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	64
Tablo-4.12. Araştırma Modeli.....	72
Tablo-4.13. ANOVA Test Sonuçları	73
Tablo-4.14. Regrasyon Analizi Katsayılar Tablosu	73
Tablo-4.15. Araştırma Modeli.....	74
Tablo-4.16. ANOVA Test Sonuçları	75
Tablo-4.17. Regrasyon Analizi Katsayılar Tablosu	75
Tablo-4.18 ANOVA Test Sonuçları.....	76
Tablo-4.19. Regrasyon Analizi Katsayılar Tablosu.....	77
Tablo-4.20. Korelasyon Matrisi.....	78
Tablo-4.21. Hipotezlere İlişkin Sonuçlar	83

GİRİŞ

Günümüz dünyası, hızlı sosyal ve kültürel dönüşümlerin yaşandığı, rekabet ve değişim duygularının yoğun bir biçimde algılandığı, toplumsal ve örgütsel yaşamın kişiler açısından zorlayıcı özellikler içerebilecek niteliktedir.

21. Yüzyıla damgasını çoktan vurmuş olan değişim hızı, gittikçe ivme kazanmakta ve bu baş döndürücü hız, iş yaşamını birçok boyutta zorlamaktadır. İş yaşamında; teknolojik değişimler ile hız ve kaliteye ulaşmanın yarattığı stres, çalışanları tatminsizliğe ve tükenmişliğe sürükleyebilmektedir.

2000'li yılların başında ülkemizde yaşanan ekonomik krizin ardından bankacılık sektöründe ciddi değişimler yaşanmıştır. Özellikle krizin finans sektörü kaynaklı ortaya çıkması, bu sektörde çeşitli önlemlerin alınması ihtiyacını doğurmuştur. Bu önlemlerin en önemli aşamalarından biriside insan kaynakları bölümlerinde yaşanmıştır.

İşletmelerin en önemli kaynağı insandır. Son yıllarda, insanı anlamak ve onu çözümlmek, toplumlar ve işletmeler açısından stratejik bir önem kazanmıştır. İnsan etmeninin öneminin farkına varan işletmeler, çalışanlarını daha fazla titizlikle seçmeye, titizlikle seçtikleri bu çalışanları aynı titizlikle eğitmeye ve onlara uygun iş ortamını hazırlayarak kişisel doyumlarını sağlamaya yönelmişlerdir. Bütün bu gelişmelerle birlikte, pazarlama ve yönetim literatüründe iş doyumunu, tükenmişlik kavramlarını ele alan çalışmalar çoğalmıştır.

Bir insanın hayata bakış açısının ve hayattan beklentilerinin yanında işinden beklentileri de kişiliği ile ilgilidir. Çalışanın kişiliği ile işinin uyumsuz olması şüphesiz işinde tatminsizliği, devamında tükenmişliği ve bunun sonucunda da başarısızlığı getirecektir.

Günün önemli bir kısmını bir işte çalışarak geçiren iş görenler, buldukları yerden hem fizyolojik hem de psikolojik olarak etkilenmekte ve bunu yaşamlarının diğer kısımlarına da yansıtmaktadırlar.

Günümüzde iş görenler, çalışma hayatının her alanında kendini gösteren sıkıntılarla dolu bir ortamla karşı karşıyadır. Bu sıkıntılar bir taraftan çalışanın psikolojik dengesini bozup onu sağlıksız bir birey haline getirirken diğer taraftan da enerjisini tüketerek kişiyi dış dünyaya karşı savunmasız ve çaresiz bırakabilmektedir.

İş görenler çalışma hayatının içerisinde beklentilerine ulaşabildikleri ölçüde mutlu ve tatminkâr, bu beklentilere ulaşamadıkları takdirde kaygılı, mutsuz ve işinden tatmin olmayan bireyler haline gelmektedir. İş görenler sadece ekonomik olarak değil aynı zamanda psikolojik olarak da doyurulmak istemekte, bir makineden farklı olarak algılanabilmeyi istemektedirler.

Kişilerin iş tatmini, tükenmişlik yaşamaları, kişilik donanımları ve imkanlarını kullanabilmeleri ile ilişkilidir. Bu sebepten dolayı kişisel özellikler tükenmişlikten ve tatminsizlikten korunma derecesini de belirlemektedir. Tükenmişlik ve iş tatmini duygusunu yoğun olarak yaşayıp yaşamaması kişilerin hayatlarını etkileyen olaylar üzerindeki kişilik özellikleri ile ilgilidir.

Çalışmamızın amacı kişilik özelliklerinin iş tatmini ve tükenmişlik üzerinde etkisinin olup olmadığını araştırılmasıdır. Bu bağlamda, kişilik özellikleri bölümünde yer alan değişkenlerin iş tatmini ve tükenmişlik alt ölçekleri üzerinde etkisi olup olmadığı regresyon analizi ile ölçülmeye çalışılmıştır. Ayrıca kişilik özellikleri, iş tatmini ve tükenmişlik alt ölçeklerinin arasındaki ilişkilerin ortaya konulabilmesi için korelasyon analizinden faydalanılmıştır.

Birinci bölümde, kişilik kavramı ile ilgili açıklamalara yer verilmiştir. Kavramsal açıklamalar çerçevesinde kişilik özellikleri, kişilik özelliklerine etki eden faktörler ve kişilik özelliklerinin ölçülmesinde araştırmacılar tarafından yaygın olarak kullanılan TIPI Kişilik Özellikleri Ölçeği üzerinde durulmaktadır.

İkinci bölümde iş tatmini ve boyutları üzerinde kısaca durduktan sonra iş tatminin kavramına ilişkin tanımlamalar yapılmış, iş tatmininin bazı kavramlarla ilişkisi ortaya konmuş, iş tatminine etki eden bireysel faktörler ile İş ve Örgütle İlgili Faktörler üzerinde durulduktan sonra iş tatmininin ölçülmesinde en çok kullanılan ölçüm teknikleri üzerinde durulmuştur

Üçüncü bölümde tükenmişlik kavramı ve boyutları üzerinde kısaca durduktan sonra tükenmişlik kavramına ilişkin tanımlamalar yapılmış, tükenmişlik kavramının aşamaları, belirtileri ve tükenmişliğe sebep olan faktörler belirtilmiştir. Son olarak da tükenmişliğin sonuçları ve başa çıkma yolları üzerinde durulmuştur.

Çalışmanın dördüncü ve son bölümde ise, araştırmanın amacı, kapsamı, sınırları ve yöntemi tartışılmıştır. Daha sonra ise uygulamada sorgulanacak kavramsal model ve hipotezler açıklanmıştır. Hazırlanan anket sorularının Kayseri’de faaliyet gösteren özel banka çalışanları tarafından değerlendirilmesi sonucu elde edilen veriler girildikten sonra analizleri yapıp sonuçları açıklanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK KAVRAMINA GENEL BİR BAKIŞ

Günlük yaşamda bireyler farklı davranış ve özellikler gösterebilmektedirler. Bazıları, gürültülü partilere katılmaktan hoşlanırken diğerleri sessiz ortamları tercih etmekte; bazıları arkadaş ortamlarında olmayı yeğlerken, diğerleri yalnız kalma eğilimi gösterebilmektedirler. Benzer şekilde bazıları, değişim ve yenilik peşinde koşarken bazıları tekdüze ve geleneğe göre davranış gösterebilmekte, bazıları, müziğe veya resme ilgi duyarken, bazıları bu tür konuları sıkıcı bulabilmekte, bazıları çok çabuk strese girerken, diğerleri oldukça rahat gözükebilmektedir. Öyleyse insanlar arasındaki bu kadar farklı şekilde davranış gösterme durumunu yaratan nedir? (Hoffman, 2001: 7).

Bu soruya cevap arayışı bizleri kişisel davranışların sebebini aramaya yani kişilik kavramının anlamını araştırmaya itmektedir. Buradan yola çıkarak kişilik kavramının tüm kişilerde olan fakat kişiden kişiye farklılık gösteren bir kavram olduğu ortaya çıkmaktadır. Kişiden kişiye farklılık gösteren kişilik kavramı ve kişilik özelliklerinin açıklanması çalışmamız açısından faydalı olacaktır.

İnsanlar, fiziksel görünüşleri, tutumları ve davranışları bakımından farklıdırlar. İnsanların hareket, fikir ve duygular bakımından farklı olduklarını gösteren en önemli etken sosyal yaşamda gerçekleştirdikleri olaylardır. İnsanların birbirlerinden farklı olmalarının birçok nedeni vardır. Eğer yalnızca aynı kültürel özelliklere sahip, aynı ailede yetişmiş ve aynı gruplarla çalışmış insanların davranışları aynı olsaydı, bu farklılıkların tek sebebini değişik çevresel şartlara bağlamak mümkün olabilirdi. Ancak insanlara bir benlik ve kimlik kazandıran özelliklerin hem doğuştan hem de eğitimle elde edildiği yapılan araştırmalarla, ispatlanmıştır(Güney, 2006: 251).

1.1. KİŞİLİK KAVRAMI

Kişilik sözcüğü, batı dillerinde Latince de tiyatro oyuncularının rollerine uygun olarak yüzlerine taktıkları maske anlamına gelen “persona” sözcüğünden türetilmiş olup, “personality”, “personalite” veya “personalitae” olarak kullanılmaktadır. Dilimizde ise kişilik; bir kişi olarak bireyin kendi bütünlüğü içindeki varoluşunu dile getirmektedir(Can, 1998: 21).

Bir kişiden söz edildiğinde bireyin dürüstlüğünden, çekingenliğinden, kavgacılığından, tutuculuğu veya benzeri özelliklerinden bahsedilir. Bireyin bu özelliklerinden bahsedildiğinde de özel bir durumdan bahsedilmeyip, belirli bir zaman dilimi içinde devamlı olan davranışlarından söz edilmiş olunur. Böyle bir bakışla kişilik denilince, belirli bir durumda veya belirli olaylar karşısında kişinin takındığı tavrın davranışsal yönü ve devamlılık gösteren özellikleri akla gelir. Bireyin takındığı tavır derken de, kişi belirli bir grup içinde bulunduğu diğer bireyleri nasıl etkilemektedir, kendisi nasıl görülmektedir ve ölçülebilir, değerlendirilebilir özellikleri nelerdir, bunların düşünülmesi gerekir. Kişilik tanımına böyle bir yaklaşım yapıldığında ise, kişinin dış görünüşü ile diğer kişileri nasıl etkilediği araştırılacak, her bireyin bağımsız bir bütün olduğu da unutulmayacaktır (Erdoğan, 1994: 235-236).

Günlük konuşmada kişilik kavramından sık sık yararlanıldığı halde bu kavramın anlamının her birey veya her konu için aynı olduğu söylenemez (Erdoğan, 1994: 234). Bu nedenle literatürde birçok kişilik tanımına rastlamak mümkündür. Allport, yaptığı incelemelerde elliden fazla kişilik tanımı olduğunu açıklamıştır. Allport’un tanımına göre kişilik, bireyin çevresine özgün ve farklı bir biçimde uyumunu belirleyen psiko-fiziksel sistemlerin dinamik bir bütünleşmesidir (Güney, 2006: 185). Dubrin ise kişiliği, bireyin yaşam biçimi olarak tanımlamıştır. Kişilik ile ilgili geliştirilen tanımlardan literatürde sıkça rastlanan tanımlardan biri de Feshbach’a aittir. Feshbach, kişiliği, fiziksel, sosyal ve kültürel çevrenin belirleyiciliği altında ortaya çıkan özellikler toplamı olarak ele almaktadır. Wortman ise davranış bilimleri açısından kişiliği bireyin zihinsel, bedensel ve ruhsal

farklılıklarının hepsinin kendi davranış biçimlerine ve yaşama tarzına yansımaları olarak tanımlamıştır (Özdevecioğlu, 2002: 116).

Kapsamı en geniş kavramlardan biri olan kişilik, bir insanın bütün ilgilerinin, tutumlarının, yeteneklerinin, konuşma tarzının, dış görünüşünün ve çevresine uyum biçiminin özelliklerini içeren bir terimdir. Bununla birlikte dikkate değer bir husus, kişiliğin kendine özgü ve ahenkli bir bütün olmasıdır, (Baymur, 1993: 253). Kişilik, insan yapısının, duygusal durumunun, davranış biçimlerinin, ilgilerinin, yeteneklerinin ve diğer psikolojik özelliklerinin en karakteristik ve orijinal bütünüdür (Erikson, 1984: 108). Kişilik, bir kişinin fiziksel ve sosyal ortamıyla etkileşme tarzını ortaya koyan, düşünce, duygu ve davranışın ayırt edici ve karakteristik görüntüleridir (Atkinson, 1999: 209).

Belirli bir genetik yapı ile dünyaya gelen birey, sosyal çevresi ile karşılıklı etkileşimden oluşan sosyalleşme veya toplumsallaşma süreci içerisinde, kendisine toplum içinde rol üstlenmeyi olanaklı kılacak bazı yetenekler, beceriler, güdüler, tutum ve görüşler, sosyal değer ve normlar oluşturmaktadır. Böylece kişiliği gelişerek, şekillenmektedir (Tınar, 1999: 93).

Kişilik, farklı durumlarda oldukça kestirilebilir tepkileri veren içsel bir yapıdır. Aynı zamanda kişilik, hem oluşum hem de içerik öğelerini bir arada taşıyan, aynı şekilde hem değişime hem de kararlılığa olanak tanıyan karmaşık ve dinamik bir sistemdir (Onur, 1995: 94). İnsanda evrimsel gelişme ile ilgili olan olgunlaşma ve öğrenme ile ilgili olan bireyleşme-toplumsallaşma süreçleri birbirini etkileyerek kişilik gelişir (Öztürk, 1997: 302). Kişilik, zihinsel, duygusal, bedensel ve fizyolojik görünüşlerin dinamik bir örgütlenmesidir. Bireyin kişiliği biyolojik ve psikolojik faktörlerin etkisiyle oluşur ve bireyin kendine özgü, diğerlerinden farklı yanlarını belirler (Gürün, 1991: 86).

Öğrenme, konuşma, algılama, hatırlama, yargılama, düşünce ve zeka düzeyi, duygusal tepkiler, ahlak ve inanç biçimleri, davranış özellikleri bireyden bireye değişen özelliklerdir. Kişilik; bütün bu öğelerin sonucunda oluşmaktadır.

1.2. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

Eren (2004: 44) kişilik özelliklerini aşağıdaki gibi sıralamaktadır:

1. Kişilik doğuştan var olan ve sonradan edinilen eğilimlerin bütününden meydana gelmiştir.

2. Kişilik kazanılan bu eğilimlerin düzenlenmesidir. Böylece eğilimlerin oluşturduğu bir yapıdan söz edilir.

3. Her insanın kişisel özelliğini diğerinden ayıran bir takım farklılıklar mevcuttur.

4. Kişilik bireylerin eğilimlerini çevreye uydurur. Yani aynı birey farklı çevresel koşullar altında farklı tutum ve davranışların ortaya çıkmasına neden olan bir sosyal uyum kavramı ile karşımıza çıkmaktadır.

5. Kişinin doğuştan kazanılmış bir tek karakteri vardır ve karakter kişiliğin vazgeçilmez bir unsurudur.

Erdoğan'a göre ise kişiliğin başlıca özellikleri şunlardır(Erdoğan, 1994: 246-247),

1. Kişilik bazı davranışların toplamıdır.

2. Aynı zamanda özel çevrenin ortaya çıkardığı bir olgudur.

3. Bireysel dengesinin bir ürünüdür.

4. Davranışlara yön verir ve idare eder.

5. Belirli zaman dilimleri içindeki davranışların bütünleşmesinden oluşur.

Bu özellikleriyle kişilik, bireyin kendisini tanıyarak çevresine uymasını belirleyen psikofizik bileşkelerin dinamik olarak düzenlenmesi sistemi veya

toplumsal yaşam sürecinde edinilen alışkanlık ve davranışlar bütünüdür(Eren, 2004: 45).

Kişilik özellikleri insanları birbirinden ayırıcı bir nitelik taşır. Onu oluşturan özellikler birbiriyle uyumlu bir bütünlük içerisinde olmak zorundadır. Kişilik özellikleri kişiler arası ilişki kurma biçimlerini etkiler, gelişme dönemleri sırasında kurulan kişiler arası ilişkiler de kişilik özelliklerini etkiler(Doğan, 2005: 49-59).

1.3. KİŞİLİĞİ OLUŞTURAN TEMEL FAKTÖRLER

Kişiliği oluşturan temel faktörler arasında bireyin biyolojik-fizyolojik yapısı, grup üyeliği, rol davranışları ve bulunduğu sosyal statüsü sayılmakla beraber, çok farklı faktörler üzerinde durulabilmektedir. Kültürel yapı, grup ilişkileri, rol davranışı ve sosyal statü şeklinde verilen kişiliği oluşturan faktörleri, daha düzenli bir biçimde ele alıp her bir grup içinde yer alan faktörün kişiliği nasıl etkilediği araştırıldığında anlamlı sonuçlara ulaşılabilecektir. Kişiliği oluşturan faktörler: gensel ve bedensel yapı faktörleri, sosyokültürel faktörler, sosyal yapı ve sosyal sınıf özellikleri, aile değişkeni, coğrafi ve fiziki faktörler, kitle yayın araçları, sosyal gruplar içindeki yetişkinler ve yaşlılar grubu ve doğum sırası şeklinde sıralanabilir (Şimşek vd., 2008: 73-74).

1.3.1.Gensel ve Bedensel Yapı(Biyolojik Etmenler)

Kalıtsal (gensel) etkenlerden olan saç, göz ve ten rengi gibi özellikler doğrudan kalıtıma bağlanabilir. Kişiliğin gelişmesinde kalıtsal etkenlerin rolü oldukça karmaşıktır.Belirli kişilik özelliklerini tek başına ne kalıtıma ne de çevre etkilerine bağlayabiliriz. Davranışlarımızın gelişmesinde ve nitelik kazanmasında her ikisinin de etkileri vardır. Önemli olan, kişiliğin oluşmasında çevre mi yoksa kalıtım mı etkindir sorusuna yönelik tartışma yerine, biyolojik-kalıtsal etkenlerle çevresel etkenlerin etkileşimi sonucu kişiliğin nasıl geliştiğinin incelenmesidir. Genel olarak bireyin fiziksel (bedensel) yapısının da bazı davranışları dolayısıyla da kişiliği etkilediği söylenebilir(Özkalp vd., 2003: 243).

1.3.2. Sosyo-Kültürel Faktörler

Her birey, belirli bir kültürel yapı içinde bulunacak ve bu yapıdan yaşamı boyunca etkilenecektir. Bireyin idealleri, ilgileri kültürel yapıya biçimlendirilecektir. Bu idealler ve ilgiler ise, kişiliğin oluşumunda önemli bir etkidir. Kültürel yapı ile öğrenme arasında önemli bir ilişki vardır. Öğrenme ise, kişiliği doğrudan etkilemektedir. Bu durumda birey, bulunduğu kültürel yapı içinde öğrendikleri ile bazı yeni özellikler elde edecek, kişiliğini biçimlendirecektir (Türkel, 1992: 29).

1.3.3. Sosyal Yapı ve Sosyal Sınıf Özellikleri

Kültürel belirleyiciler, sosyal grup düşüncesi olmadan genel davranış kalıpları hakkında bilgi verirler, sosyal sınıf belirleyicileri ise, özel davranış kuralları ortaya koymaktadır. Çünkü kültürel yapı, genel olarak kişiliğin genellenebilir özelliklerini ortaya çıkarırken, var olan değişik sosyal gruplar ise ayrı ayrı kişilik tipleri doğurmaktadır. Bireyin bazı özellikleri, bağlı bulunduğu sosyal grup bilinmeden de tahmin edilebilirken, bazı özellikleri ancak bağlı bulunduğu sosyal sınıfın bilinmesi halinde anlamlı hale gelir. Belirli bir sosyal yapı içinde her bireyin eğitim ve benzeri gelişme faktörü açısından aynı şansa sahip olduğu söylenemez. Bu farklılık, kişilik farklılığını doğurmada önemli bir etkidir. Benzer şekilde, bireylerin bağlı oldukları sosyal gruplara bağlılık dereceleri de kişiliklerinin şekillenmesinde bir faktör olacaktır (Türkel, 1992: 29-30).

1.3.4. Aile Değişkeni

Kişiliğin oluşmasında insanın içinde doğup büyüdüğü, yaşadığı ev ve aile ortamının etkileri büyüktür. Çocuğun ilk sosyal ilişkileri önce annesi ya da onun yerini tutan kişiyle, sonra babası ve aile içindeki diğer yakın kişilerle olmaktadır ve toplumsal çevresi geliştikçe sosyal ilişki kurduğu kişilerin sayısı ve çeşitleri de artmaktadır. Ancak ilk sosyal ilişkilerde ana-baba ile çocuk arasındaki ilişki ve etkileşim en önemlisidir. Ana-babanın çocuğa karşı tutumları ile ana-babanın birbiriyle olan ilişkilerinin çocuğa yansması ilk insanlar arası duygu tutum ve kavramların oluşmasında birincil derecede etkili bir yer tutmaktadır. Ana-babanın

çocuğa karşı çok hoşgörölü ya da hiç hoşgörölüsüz, aşırı koruyucu ya da ilgisiz davranışları, fazla ya da az sevgi vermeleri, ana-babanın çocuğa karşı tutum ve davranışlarında birbirine ters düşen tutumları ya da çocuğa karşı tutumlarındaki değışken, tutarsız ve kararsız durumları, çocukta kavram ve davranışların olumlu, ılımlı bir yönde gelişmesini engeller. Böylesine bozuk ve tek yönlü kavramlarla gelişen çocuğun daha sonraki geniş toplumsal çevre içindeki insanlar arası ilişkilerinde olumlu bir uyum sağlaması da zor olur (Koptagel, 2001: 201).

1.3.5. Coğrafi ve Fiziki Faktörler

Kişiliğin oluşmasında bireyin içinde doğup büyüdüğü coğrafi çevrenin de etkisinden söz etmek mümkündür. Coğrafi çevre içerisinde iklim, tabiat ve yaşanan bölgenin fiziki şartlarının bireylerin kişilik özellikleri üzerinde belirgin etkileri vardır. Coğrafi ve fiziki çevrenin doğrudan etkileri yanında daha çok dolaylı etkileri mevcuttur. Çünkü, bireylerin kişilik oluşumunda etkili diğer faktörler üzerinde, özellikle de toplumun kültürü ve antropolojik yapısı üzerinde, coğrafyanın etkileri çok bilinen bir husustur(Zel, 2006: 16).

1.3.6. Diğer Faktörler

Yukarda sayılan faktörlerin dışında kişiliği etkileyen diğer faktörleri, kitle iletişim araçları, yetişkinler grubu ve doğum sırası başlıkları altında toplamak mümkündür. Kitle iletişim araçları, kişiliğin şekillenmesinde belirgin bir yere sahiptir. Kitle iletişim araçlarını etkin olarak kullanan bireylerle, kullanmayan bireyler arasında bir farklılık olacaktır. Kitaplar, dergiler, televizyon gibi kitle iletişim araçlarının, çocukların yetişmesinde ve gençlerin yeni davranış kalıpları kazanmalarında etkileri fazladır. Bireylerin içinde buldukları sosyal gruplar içindeki yetişkinler grubu da, kişiliğin oluşumunda etkide bulunan faktörlerdendir. Çünkü bireyler, bazı ideallerini belirlerken veya davranışlarını düzenlerken sosyal gruplarınca belirlenen yetişkin grup üyelerinden bazılarını kendilerine örnek olarak alacaklardır. Bu örnek kişiler de, kişiliğin oluşumunda önemli birer faktör olarak görülecektir (Zel, 2006: 16-17).

1.4.KİŞİLİĞİN ÜÇ YÖNÜ

Kişilik üç temel dilime ayrılmaktadır. Bunlar; karakter, mizaç ve benliktir. Kişiler arası farklılık bu özellikler arasındaki farklılığın sonucu olarak ifade edilmektedir. Kişiliğe etki eden yönleri sadece bu üçü ile sınırlamak mümkün değildir. Ancak bu üç yönün kişiliğin bütünleyici üç yönü olduğunu ifade edebiliriz.

1.4.1.Karakter

Karakter, insanın doğuştan yapısında var olan ve çevre koşullarına bağlı olarak ortaya çıkan eğilimlerin tümüdür. Bu durumda karakter, insanın biyolojik yapısını ‘temel veri’ olarak kabul eden bir kavramdır. Kişinin doğuştan kazandığı organik yapı(dolaşım, sindirim ve sinir sistemleri, salgıbezlerinin oluşumu ve çalışması), zekası, doğuştan gelen psikolojik hazırlıkları(huyuları, dikkat, bellek ve düş gücü) onun yaşamı boyunca varlıklarını sürdüren ‘kişiyeye özgü’ nitelikleridir. Böylece karakterin, kişiliğin ayrılmaz ve sağlam bir yanını oluşturduğu söylenebilir. Karakter ve kişilik kavramlarının sık sık eş anlamda kullanılmasının nedeni budur (Usal ve Kuşlvan, 2006: 79).

1.4.2.Mizaç ya da Huy

Mizaç çoğunlukla devamlılık arz eden bir yapıda olup nispeten sabit eğilimlidir ve kalıtımsal yönü vardır. Kişinin davranış ve düşüncelerinin genel eğilimlerini yansıtır. Mizaç, bireyin özellik gösteren tutumları son derece kişisel olan davranış ve düşünceleri olarak değerlendirilmektedir. Neşeli, soğukkanlı, çabuk kızan, zayıf kişilik yapısı gibi tanımlamalar, kişinin mizaç yönünü tarif için kullanılmaktadır. Mizacın oluşmasında bedensel özellikler oldukça önemli yer tutar(Erdoğan, 1994: 245).

1.4.3.Benlik

Benlik, insanın kendi kişiliğine ilişkin kanılarının bütünü, insanın kendisini tanıma ve değerlendirme şeklidir. Başka bir deyişle benlik, kişiliğin öznel yanısıdır.

Benlik, insanın iç varlığını oluşturduğundan dolayı kişilik gibi anlaşılması güç ve karmaşık bir kavramdır (Güney, 2006: 210).

1.5. KİŞİLİK ÖLÇÜMÜ

Davranış bilimleri açısından kişiliğin ölçülmesi, insanların davranışları ile oluşturduğu gruplar hakkında değerlendirme yapmaktır. İşletme açısından ise insanların işbirliği yaptığı ve birlikte çalıştığı kişileri tanımak, onların davranışlarını kestirebilmek amacı vardır. Yönetici açısından da birlikte çalıştığı bireylerin özelliklerini, kişilik yapılarını bilmek arzusu vardır(Erdoğan, 1994: 92).

Kişilik ölçümlerinin yapılma nedenleri dört temel nedene dayanmaktadır. Bunlar(Ordun,2005: 132):

1. Klinik sebepler,
2. Kariyer planlanmasına yönelik referans aracı olarak,
3. Personel seçiminde (iş – kişi – işletme uyumunun sağlanabilmesi amacıyla),
4. Araştırmacı tarafından, çalışma konusunda kişiliğin yer aldığı konularda kullanılmaktadır.

Kişilik özelliklerinin ölçümünde genel olarak kişilerin dürüst hareket edecekleri değerlendirilmektedir. Çünkü insanların davranışları, söyledikleri ile genel olarak uyumludur. Yalnızca çıkarlarının açıkça belli olduğu koşullarda bundan belli ölçüde sapabilirler(Erdoğan, 1994: 251).

1.6. KİŞİLİK ENVANTERLERİ

Kişilik envanterleri, bireylerin kendini anlatma tekniklerinden birisidir. Soru ve cevap şeklinde yapılandırılmışlardır. Kişi kendisini, verilen sorularda kendine uygun olan cevap şikkını seçerek yansıtır. Envanterler kişileri betimleme ile grupları karşılaştırmaya imkân verir. Kişilerin belirli özellik ve nitelik durumlarını betimler ancak bunların altında yatan nedenler hakkında bilgi vermez. Sadece durumu saptamaya hizmet ederler(Özgüven, 2000: 298).

Kişilik envanterleri, iki yaklaşımdan biri ile hazırlanmaktadır. Birincisi rasyonel yaklaşımdır. Bu yaklaşımda ölçülmek istenen nitelik ile envanter maddeleri arasındaki ilişkinin saptanmasında akıl ve mantık ölçüleri kullanılır. Kendi içinde, mantıksal içerikli yaklaşım ve teoriye dayalı yaklaşım olarak tasnif edilebilir. İkinci yaklaşım türü ise ampirik yaklaşımdır. Bu yaklaşımda ölçülecek nitelikler için deneysel ve istatistiksel yöntemlerin biri ya da her ikisi birlikte kullanılır. Bu dış ölçütler kendi içinde ölçüt gruplar yöntemi ve faktör analiz yöntemi olarak sınıflandırılabilir (Özgüven, 2000: 299).

Tez çalışmamızın uygulama kısmında bankacılık sektöründe çalışan personelin kişilik özelliklerinin ölçülmesinde beş faktör kişilik envanteri kullanılacağından beş faktör kişilik envanteri üzerinde ayrıntılı olarak durulacaktır.

1.6.1. Beş Faktör Kişilik Envanteri

Kişilik ve kişilik özellikleri ile ilgili birçok araştırma yapılmıştır. Değişik kişilik özellikleri farklı teorilerde gruplandırılmıştır. Yirminci yüzyılın ilk yarısından itibaren, kişilik özellikleri boyutlarını tespit etmek üzere faktör analizi çalışmaları yapılmıştır. Bu analizlerde kişilik modellerinin faktör sayılarının üç ve yedi arasında değiştiği gözlenmiştir(Yelboğa, 2006: 199).

Goldberg (1981), sözlükteki sıfatlara dayalı olarak yaptığı çalışmada beş güçlü faktörün ortaya çıktığını belirtmiş ve birçok kişilik kavramının bu beş faktör çerçevesinde kuramsal olarak organize edilebileceğini ileri sürmüştür. Büyük beşli

(Big Five) diye de anılan bu model, kişiliğin 5 temel faktörden oluştuğunu öne sürmektedir(Yelboğa, 2006: 200).

Beş Faktör Kişilik Modelindeki kişilik faktörleri;

Duyusal Denge-Dengesizlik (Nevrotiklik:Neuroticism)

Sinirli, kaygılı, endişeli kendisiyle uğraşan kişilik özelliklerine işaret eder. Davranışların temelinde endişe, depresyon, kızgınlık sıkıntı gibi olumsuz duygular yatmaktadır. Bireyde tipik olarak rahatlık, dinginlik (calm) ve istikrarlı bir kişiliğin aksine endişe eğilimleri görülür. Bu etmende yüksek puan almış olmak karmaşık duyguların etkisinde kalındığına, kuruntulu düşmanca duyguların yoğun şekilde yaşandığına işaret etmektedir (Somer vd., 2002: 24).

Dışadönüklük-İçedönüklük (Extraversion-Intraversion)

Toplumsal davranış gösterme eğilimi gösteren bir kişilik ve yüksek olumlu duygular, neşeli, hayat dolu kişilik özellikleridir. Toplumsal uyaranlar kişilerarası ilişkilerde itici güçtür. İnsanlarla birlikte olmayı sevme, liderlik özelliği, arkadaşça davranma bu etmenin alt boyutlarıdır (Somer vd., 2002: 23).

Gelişime Açıklık-Tutuculuk (Openness to Experience)

Yeni deneyimler ve yeni fikirlere ilgi gösterme ve katılma eğilimi olarak tanımlanmaktadır. Bu etmen yaratıcılığa kültüre ve zekâyâ bağlıdır. Entelektüel merak, estetik duygusu, etkili hayal gücü, davranışsal esneklik ve geleneksel olmayan tutumlar söz konusudur. Şairler, artistler ve sanatçılar bu etmenin başta örnekleri olarak kabul edilmektedir (Chamorro ve Premuzic, 2005: 21).

Yumuşak Başlılık-Düşmanlık (Agreeableness-Hostality)

Özgeci, nazik, iyi kalplilik, ince, saygılı güvenli, merhametli, alçakgönüllülük gibi insancıl özellikleri içine almaktadır. Yumuşak başlılık kendilik algısı oluşturmada, kişilerarası ve toplumsal ilişkilerde bir kişilik aracıdır. Yumuşak Başlılık-Düşmanlık etmeninde yüksek puan alan kişiler başkalarını seven, verici,

toplumsal ilgisi daha yoğun olan kişiler olarak kabul edilmektedir (Somer vd., 2002: 23).

Özdenetim/Sorumluluk-Yönsüzlük/Dağmıklık(Conscientiousness-Undirectedness)

Başarı için mücadeleyi, öz disiplini, yeteneği ve kararlılığı içine alır. Özdenetim/sorumluluğu yüksek kişiler etkinlik ve etkililik düzeyleri yüksek, amaca dönük olarak kararlıdır. Dolayısıyla bu boyutun performansla yakından ilişkili olma olasılığı yüksektir (Chamorro ve Premuzic, 2005: 22). Bu etmeden yüksek puan almış olmak başarıya odaklı olmanın, öz disiplinin, görevşinaslığın bir göstergesi iken düşük puan almış olmak, aşırı titizliğe ve tedbirliliğe işaret etmektedir (Somer vd., 2002: 23).

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ KAVRAMINA GENEL BİR BAKIŞ

2.1. İŞ TATMİNİNİN TANIMI ve ÖNEMİ

İşletmeler sermaye, iş yapma bilgisi (know - how) ve insan faktörlerini bir araya getiren örgütlerdir. Bir işletmenin başarısı büyük ölçüde bu faktörleri bir araya getirmedeki verimi ve etkinliğinden kaynaklanmaktadır. Bu birlikteliğin en değişken parametresi olan insan aynı zamanda örgütün de en önemli değeridir. İnsan kaynaklarını doğru yönetmek çalışanların doğru işe, doğru zamanda, doğru hak ve sorumluluklarla yerleştirilmelerini gerektirir. Başlangıç sonrasında da çalışanları mutlu ve örgütsel hedefleri benimsemiş olarak istihdam edebilmek sürekli bir çabanın sonucudur. İnsanların işlerinden duydukları memnuniyet işlerine yaklaşımlarını, ne verimde çalıştıklarını, bağlılıklarını, dikkatlerini ve örgütsel değerler açısından stratejik birçok konuyu etkilemektedir. Tüm bu sebeplerden dolayı şirketlerin yönetiminde çalışanların iş tatmini seviyelerinin yüksek olması işletme açısından sermaye kadar önemli bir unsurdur(Appelbaum, 1978: 55).

İş tatmini kavramı, ilk kez 1920'lerde ortaya atılmış olup, önemi 1930 -40'lı yıllarda anlaşılmıştır. Önemli olmasının bir nedeni, yaşam tatmini ile ilişkili olmasıdır ki, bu durum kişinin fizik ve ruh sağlığını doğrudan etkilemektedir. Bir diğer nedeni ise üretkenlikle ilgilidir. İş tatmini ile üretkenlik arasında doğrudan bir ilişki olmamakla birlikte tatminsizliğin yarattığı dolaylı etkiler (stres, grup uyumu gibi) konuyu önemli kılmaktadır (Gedik vd., 2009: 1).

Bireyler, günlerinin önemli bir kısmını işlerinde geçirmektedirler. Bu nedenle bireylerin yaşamında mutlu olabilmeleri için işlerinden tatmin olmaları hem fiziki hem de psikolojik varlığı açısından önemlidir. İş tatmini, bir alt yaşam alanı olarak, bireylerin yaşam doyumlarını doğrudan etkileyen bir kavramdır. Bireyi geliştirme, tatminkâr kılma, zenginleştirme çabası, tarih boyunca öncelikli olarak dikkate alınan

bir etkinliktir. İş görenin iş ortamında yetenek, beceri, ilişki gibi özelliklerinin geliştirilmesi, onun yaşamını anlamlı ve değerli bulmasında önemli etkenlerdendir (Keser, 2005: 78).

İş tatmini, iş görenlerin davranışları ile ilgili yapılan araştırmaların en önemlilerinden bir tanesidir. 1990'ların başına kadar iş tatmini konusunda 12.000 civarında araştırma yapılmış ve yayınlanmıştır (Poll ve Poll, 2007: 357). Çalışmaların pek çoğu iş tatmini ile çeşitli örgütsel değişkenler arasındaki ilişkiyi araştırmak amaçlı yapılmıştır. Örneğin, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi, İş Tatmini ve Performans İlişkisi, İş Tatminin Yaş Cinsiyet ve Örgütsel Düzey İlişkisi, İş Tatmini ve Örgütsel İklim İlişkisi gibi konular yapılan çalışma başlıklarından bazılarıdır (Lund, 2003: 222).

Tatmin terimi; istenen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doygunluğuna erme anlamlarını taşımaktadır. İhtiyaçların tatmin edilmesi sonucu oluşan mutluluk durumu olarak tanımlanır. Tatmin olma duygusu ancak ilgili birey tarafından hissedilebilir ve bireyin iç huzura ulaşmasını sağlamada önemli bir rol üstlenmektedir (Jones vd., 2007: 668).

İş tatmini birçok bilim adamı tarafından farklı şekillerde tanımlanan bir kavramdır. Bunun nedeni ise çalışanın işinden tatmin olmasını etkileyen birçok unsurun var olmasıdır. Genel anlamda iş tatmini, çalışanların işlerinden duydukları hoşnutluk olarak nitelendirilebilir. İş tatmini, için özellikleriyle çalışanların istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşen ve çalışanın işinden hoşnutluk duymasını sağlayan bir olgudur (Akıncı, 2001: 3).

Cribbin'e göre iş tatmini; kişinin, toplam iş çevresinden, örneğin işin kendisinden, yöneticilerden, çalışma grubundan ve iş organizasyonundan elde etmeye çaba gösterdiği rahatlatıcı ve iç yatıştırıcı bir duygudur (Cribbin, 1972: 155).

Bhuiyan'a göre ise iş tatmini, bir kişinin işine ilişkin içsel veya dışsal durumlarına ilişkin pozitif ya da negatif olarak hissettiği ölçüdür (Bhuiyan ve Menguc, 2002: 3).

Bir başka tanıma göre de iş tatmini; çalışanın iş deneyimi ya da söz konusu çalışan ile çalıştığı örgüt arasındaki uyumun bir sonucu olarak ortaya çıkan olumlu davranışlar veya memnuniyet duygusu olarak tanımlanmaktadır (Ugboro ve Obeng, 2000: 254).

Yukarıda değişik şekillerce tanımlanan iş tatmini kısaca işi sevme, işe bağlılık, işe kendisini verme gibi iş görenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk olarak tanımlayabiliriz.

Günümüzde bireysel performansın ya da verimliliğin artırılmasını amaçlayan çeşitli yaklaşımlar ortaya atılmıştır. Bunlar içinde önemli bir yer tutmaktadır. Her çalışanın işine ve işyerindeki ilişkilerine yönelik olarak zaman içinde geliştirdiği bir zihinsel tutum vardır. Bu zihinsel tutumun oluşmasında çalışanın işi hakkındaki bilgisi, işin sonucuna ilişkin yaklaşımları ve iş ortamının koşulları önemli ölçüde rol oynar. Bu tutum olumlu olabileceği gibi olumsuz da olabilir. Başka bir ifadeyle, çalışanın yaşadığı iş deneyimleri sonucu ortaya çıkan ruhsal durumu olumlu ise bu, iş tatmini, eğer olumsuz ise iş tatminsizliği olarak nitelendirilebilir (Barutçugil, 2004: 388).

Tüm bu tanımlar ışığında, iş tatminin üç önemli boyutu olduğu söylenebilir (Kantar, 2008: 20):

- ✓ İş tatmini iş durumuna ilişkin duygusal yanıttır. Bu nedenle gözlenememekte, sadece ifade edilebilmektedir.
- ✓ İş tatmini, genellikle kazançların ne ölçüde karşılandığı veya beklentilerin ne kadar karşılandığının belirlenmesidir.
- ✓ İş tatmini birbirleri ile ilişkili çeşitli tutumları temsil etmektedir. Bunlar işin kendisi, ücret, terfi olanakları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları gibi tutumlardır.

İş tatminini sağlayan faktörler kişiden kişiye değişir. Bu değişimin temelinde, tatmin faktörlerinin kişilerin tutumlarını etkileme derecesinin farklılığı

bulunmaktadır. Her bir iş görenin iş ortamına karşı tutumunu belirleyen faktör değişiktir (Morgenstern, 2004:8).

Örgütlerde iş görenin iş tatmininin yüksek çıkması iyi bir sonuçtur. Bu sonucun sürekli aynı seviyede kalması için örgütlere büyük görev düşmektedir. Örgütlerde iş görenlerinin iş tatmininin artması ve buna bağlı olarak da verimliliklerini artırmak için Gedik ve arkadaşları yaptıkları çalışmada elde ettikleri veriler doğrultusunda aşağıdaki sonuçlara varmışlardır(Gedik vd., 2009: 8):

- ✓ İş görenlere kişisel potansiyellerini kullanma imkânları sunulmalı, bunun için örgütlerde iş görenlerin çalışma alanları belli periyotlarla değiştirilebilmelidir.
- ✓ İş görenlere yaptıkları işlerle ilgili olarak daima yetki ve sorumluluk verilmelidir.
- ✓ İş görenlere verilecek işler onların bilgi ve becerileri dikkate alınarak verilmelidir.
- ✓ İş görenler örgütlerde yaptıkları işlerde katkılarını gördüklerinde daha verimli çalışmaktadırlar. Bu yüzden iş görenlere işlerinde katkılarını göstermek için çalışmalar yapılmalıdır.
- ✓ Örgütlerde iş görenlerin sosyal açıdan beraber olacakları faaliyetler yapılması hem iletişim için hem de takım ruhunun oluşması için yararlı olacaktır.
- ✓ İş görenlerin sigortalı çalışıyor olması, onların işleri ile ilgili güvenlik önlemlerinin yeterli olması, emeklilik güvencelerinin olduğuna inanması iş tatminlerini artırmaktadır. İş ile ilgili olarak güvenlik önlemlerinde her zaman iyileştirme yapmak iş tatmininin yüksek kalmasına yardımcı olacaktır.
- ✓ İş görenlere ücret olarak çalışmalarının tam karşılığı verilmelidir.
- ✓ Yapılan fazla mesailer her zaman ödenmelidir.

- ✓ Ücret ve fazla mesai ücretlerinde gecikme yapılmamalıdır.
- ✓ İş görenler arasında her zaman adil bir ücret politikası uygulanmalıdır. Eşit işe eşit ücret prensibiyle hareket edilmelidir.
- ✓ İş görenler arasında her zaman iyi bir iletişim olması sağlanmalıdır. İyi bir iletişim ufak bir sorunun bile atlanmamasına ve dolayısıyla da sorunun büyümemesine yardımcı olacaktır.
- ✓ İş görenlere yapacakları işlerle ilgili olarak yapılacak bilgilendirme ile hataların azaltılması ve işlerin daha seri yapılması da söz konusu olabilecektir.

2.2.İŞ TATMİNİNİN BAZI KAVRAMLARLA İLİŞKİSİ

Bu bölümde literatürde iş tatmini ile ilişkili olduğu öne sürülen motivasyon, performans ve verimlilik kavramlarıyla iş tatmini arasındaki ilişkiler üzerinde durulacaktır.

2.2.1.İş Tatmini ve Motivasyon Arasındaki İlişki

Çalışanların motivasyonun sağlanması iş hayatının önemli konuları arasında yer almaktadır. Çünkü motivasyon hem çalışanın hem de örgütün performansında önemli rol oynamaktadır. Performansı artırmak isteyen bir yönetici, çalışanların tutum ve davranışlarını, arzu ve isteklerini, fikir ve duygularını ve bunlara etki eden örgüt içi ve örgüt dışı faktörleri dikkate almalıdır. Motive olamayan personelin olumlu performans göstermesi beklenmemelidir. İş hayatında motivasyon kullanımının temel amacı; örgüt amaçlarının gerçekleştirilmesi için personelin yüksek derecede performans göstermesini sağlamaktır (Ağırbaş vd., 2005: 329).

Motivasyonun iki temel özelliği vardır; bunlardan ilki, motivasyonun kişiye özgü olmasıdır. Bir başka deyişle, bir kişiye motive eden herhangi bir durum veya olay bir başka kişiyi aynı derecede motive etmeyebilir. İkinci özellik ise, motivasyonun ancak insan davranışlarında gözlenebilmesidir. Bu nedenle,

yöneticilerin, çalışanların davranışlarını yorumlamaları ve bu yorumların sonuçlarına göre onları motive edecek unsurlar, modeller bulmaları ve geliştirmeleri gerekmektedir. Bu bağlamda motivasyon, kişinin iş yapma, faaliyette bulunma, sonuç alma çabası ve arzusu ile yakından ilgilidir. Bireyin yaptığı işten memnun olmasında, tatmin duymasında ve doyum sağlamasında motivasyon önemli rol oynamaktadır(Koçel, 2003: 633-634).

2.2.2. İş Tatmini ile Performans Arasındaki İlişki

Performans, kişinin işini yerine getirmek için harcadığı tüm çabalar karşısında elde ettiği başarı düzeyidir. Çalışmasının amaçlara ulaşma (etkinlik) derecesidir. Bir bireyin performansı, sahip olduğu nitelikler ve yetenekler ile inanç ve değerlerine bağlıdır. Sağlanan performans daha sonra ödüllendirildiğinde iş tatminine dönüşür. İşinde mutlu, huzurlu, güvenli olmak anlamına gelen iş tatmini, bir sonraki aşamada gösterilecek çabanın niteliğini ve düzeyini belirler (Barutçugil, 1989: 391)

Performans değerlendirme ve geliştirme tüm yöneticilerin çok önemli bir fonksiyonudur. Çalışanların tatmin olma beklentilerine önem veren yöneticiler, onların belirgin bir şekilde daha iyi çalıştığını göreceklidir. Oysa bu gereksinmelere yeterince önem vermeyen yöneticiler ve takım liderleri, yalnızca kısa süreli sonuçlar elde edebilecekler, nitelik ve nicelik açısından yetersiz işgörenlerle çalışmak zorunda kalacaklardır(Barutçugil, 1989: 391)

Çalışanların tatmini ile performansı arasındaki ilişkinin üç görünümü vardır:

1. İş tatmini performansı artırır,
2. Performans iş tatminine neden olur,
3. Tatmin ile performans arasındaki ilişkiyi üçüncü bir değişken olan ödüller belirler.

İş tatmini muhakkak belirli sınırlar dâhilinde performansı etkileyecektir. İş görenler mutlu olurlarsa, daha verimli çalışarak buna karşılık vereceklerdir. Yüksek

başarı da görünür yöntemlerle ödüllendirilir ve özendirilirse iş tatmini artar. Genellikle ödüller iyi bir performansın sonucu olarak ortaya çıkar. Eşit olarak algılanan bu ödüller tatmini, tatmin performansı etkiler (Jonh ve Matteson; 1996: 131).

2.2.3. İş Tatmini ile Verimlilik Arasındaki İlişki

Verimlilik, en az kaynak kullanımı ve en az maliyetle amaçlanan sonuçlara ulaşmak olarak tanımlanabilir. Verimlilik işletme yönetimindeki en hassas konulardan biridir. Hedeflenen ve arzulanan amaçlara en az kaynak kullanarak ve dolayısıyla bu kaynaklar için en az parayı ödeyerek sonuçlara varmak gerekmektedir(Ülgen ve Mirze, 2007: 23).

Modern işyerlerinde son yıllarda verimliliği artırma ve çalışma yaşamının niteliğini geliştirme konuları oldukça önem kazanmıştır. İşyerlerinde yalnızca teknolojinin ve muhasebe sistemlerinin geliştirilmesinin yeterli olmadığına, insanın yetenek ve kapasitesinin geliştirilmesi ile çalışma hayatındaki fiziki rahatlığının ve mutluluğunun sağlanmasının gerektiğine inanılmaktadır. İş görenlerin çalıştıkları iş çevresinden ve iş ve işyeri tasarımından büyük ölçüde etkilendikleri artık bilinen bir gerçektir. "İş" o şekilde organize edilmelidir ki, bireyler daha fazla katkı ve yaratıcılık ortaya koyabilsinler. Çünkü işletmelerde verimlilik, çalışanların daha fazla zekâ ve bilgi ürünlerini ortaya koyabilmeleriyle sağlanabilecektir (Yüksel, 1990: 61).

Yapılan araştırmaların sonuçları iş tatmini ile iş verimliliği arasında bir bağın olabileceğini ortaya koymaktadır. Bu nedenle bir çok araştırmacı, işyerinde iş tatminini (ya da tatminsizliğini) ölçerek, iş ortamında daha iyi bir iklimin yaratılmasına yardımcı olacak unsurları belirlemeye çalışmaktadır. İş tatmini yüksek olduğunda çalışanlar açısından da stresin azaldığını ortaya koyan araştırmalar mevcuttur (Topaloğlu, 1998: 39).

2.3.İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

İş tatminine etki eden faktörler iki ana grupta incelenebilir(Demir, 2007: 118):

1. Bireysel faktörler,
2. İş ve örgütle ilgili faktörler.

Çalışmanın bu bölümünde söz konusu faktörlerin iş tatmini ile ilişkileri gözden geçirilmeye çalışılacaktır.

2.3.1.Bireysel Faktörler

Çalışanların çok sayıda bireysel özelliğinin ve kişisel değişkenlerin iş tatminini farklı şekillerde ve karmaşık biçimde etkilediği, iş tatminiyle ilgili olarak yapılan araştırmalarda ortaya konulmuştur. İş tatminini etkileyen faktörleri cinsiyet, yaş, eğitim, kişilik ve tecrübe başlıkları altında incelemek mümkündür.

2.3.1.1.Cinsiyet

İş tatminini etkileyen bireysel unsurlar arasında cinsiyet belki de en dikkat çekici olan ve en çok araştırılanıdır. Çünkü kadın ve erkeğin sosyal rollerindeki farklılıklar beklentilerinin de farklı olmasına yol açmaktadır. Bu da beraberinde farklı tatmin kaynakları ve tatmin düzeyi getirmektedir (Çarıkçı ve Oktay, 2004: 159).

İş doyum düzeyi ile cinsiyet arasındaki ilişkide kadın işgörenlerin, ailenin ekonomik sorumluluğunu tam olarak yüklenmedikleri için, iş yaşamına ilişkin beklentilerinin az, özlem düzeylerinin düşük olduğu, dolayısıyla aynı koşullarda erkek işgörenlerden daha kolaylıkla iş tatmini sağladıkları, yani benzer koşullarda kadın işgörenlerin iş tatmininin, erkek işgörenlerden yüksek olduğu şeklinde bir kanı vardır (İncir, 1990: 52).

Konu ile ilgili en kapsamlı çalışmalardan biri de, Clark'ın 1997'de BHPS (British Household Panel Survey)'deki verileri kullanarak yaptığı çalışmadır. Bir dizi faktörlerin kontrolü sonucunda, iş tatmininin kadınlarda erkeklere oranla anlamlı

derecede yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Ancak Clark, cinsler arasındaki tatmin farklılığının geçici olduğunu ileri sürerek, bunun kadınların iş dünyasındaki konumlarının ve beklentilerinin daha fazla artması sebebiyle olduğuna dikkat çekmiştir. Clark'a göre kadınların iş dünyasındaki değerlerinin artması durduğu zaman, kadınların ve erkeklerin kaydedilen tatmin düzeyleri aynı olacaktır (Clark, 1997: 364-365).

2.3.1.2.Yaş

İş tatmini ile yaş arasında önemli bir ilişki olduğu bilinmektedir. İşlerinden daha çok beklentileri olan genç işgörenlerin iş tatminsizliği yaşamaları olasılığı daha yüksek olurken, yaş ilerledikçe işten duyulan tatmin artmaktadır. Yaşın ilerlemesiyle terfi olanaklarının artması, alınan ödüllerin çeşitlenmesi de iş tatmini yaratılmasında önemli rol oynamaktadır (Organ ve Lingl, 1995: 345).

Herzberg ve arkadaşları yaş ile iş tatmini arasında önemli bir ilişki bulunduğunu öne sürmüşlerdir. Herzberg ve arkadaşlarına göre, iş tatmini-yaş ilişkisi "U" şeklinde bir eğri niteliğindedir. Yazarlara göre, yeni işe başlayan genç çalışanın moralinin yüksek olmasından dolayı iş tatmini yüksek olmaktadır. İlk birkaç yıldan sonra, tatmin keskin bir biçimde düşmekte ve daha sonraki yıllarda ise, çalışanlar işlerine devam ettikçe tatmin artmaktadır (Clark vd., 1996: 58).

2.3.1.3.Eğitim Durumu

İş görenlerin, toplumun eğitim gereksinimini sağlayan eğitim kurumlarından ne dereceye kadar ve hangi türde yararlandığını ifade eden bir değişkendir. Eğitim düzeyi, iş görenlerin yalnızca bilgi ve uzmanlıklarını değil, aynı zamanda dünyayı algılayış biçimlerini de değiştirmektedir. Eğitim, iş tatmininin en önemli faktörlerinden birisi olup, eğitim düzeyi, iş görenin tatmin düzeyini de etkileyen bir yapıya sahiptir. Burada önemli olan, bilgi birikimi, çalışma değerleri, özlem düzeyleri, örgütsel beklentileri gibi faktörlerle yapılan işin sağladığı ortam ve olanaklar arasında dengenin bulunmasıdır. Örneğin, bazı işlerde yüksek öğrenimli iş

görenlerin, orta-lise ve ilkokul düzeyinde eğitim almış iş görenlerden daha az tatmin oldukları bilinmektedir (Öcal, 2008: 23).

2.3.1.4.Kişilik Özellikleri

İş tatminiyle kişilik özellikleri arasında ilişki söz konusudur. Örneğin sınırlı ve çevresine uyum sağlayamamış kişiler daha sık iş tatminsizliği göstermektedir. Bu Çalışanlar başkaları ile rahat ilişki kuramamaktadır. Çalışanların yaşama bakış açısı olumsuzdur. Bununla birlikte genel inanış özel hayatında mutlu olmayan kişilerin mutluluğu işlerinde arayacağıdır. Yapılan araştırmaları bunu doğrulayamamıştır. Olumsuz tutumların yaygınlaşma etkisi görülmektedir. Ama neden – sonuç ilişkisi kesinlik kazanmış görünmemektedir (Sevimli ve İşcan, 2005: 55).

2.3.1.5.Tecrübe

İş tecrübesi ve çalışma süresi ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalarda da aynı yaş gibi U şeklinde bir eğri niteliğinde bulunmuştur. Halfer ve Graf'da hemşirelerin iş deneyimlerinin çeşitli değişkenler ile ilişkisini ölçen çalışmalarında tecrübe ile iş tatmini arasında U şeklinde parabolik bir ilişki elde etmişlerdir. Kramer'in (1974) "balayı dönemi" olarak adlandırdığı işe başlangıç döneminde tatmin yüksek olmakta, daha sonraki dönemde giderek azalmakta, bir noktadan sonra ise artan bir ivme ile yükselmektedir (Halfer ve Graf, 2006: 152-153).

Bilgiç ise Türkiye'deki çeşitli meslek gruplarından çeşitli pozisyonlardaki 249 kişi ile gerçekleştirdiği anket çalışmasında, yaş ile ilişkili olan mevcut işte geçirilen süre ve iş tecrübesini, iş tatmininin farklı yönlerini öngören iki ayrı değişken olarak gözlemiştir. Çalışma sonucuna göre mevcut işte çalışma süresi dışsal iş tatminine olumsuz yönde katkıda bulunmuştur. Aynı işte daha uzun süre çalışanlar, bu süre karşılığında aldıkları yetersiz ödüller nedeniyle hayal kırıklığına uğramaktadır. Bunun nedeni ise, işyeri ve örgütlerinin onların taleplerini karşılayamamasıdır. Bu araştırmada elde edilen bulgular, işte geçirilen süre, terfi ve iş tatmininin diğer yönleri arasında önemli olumlu bir ilişki bulan Bedeian ve

arkadaşlarının (Bedeian vd., 1992: 45) yaptığı araştırma sonuçları ile çelişkilidir (Bilgiç, 1998: 555).

2.3.2.İş ve Örgütle İlgili Faktörler

İş ve örgütle ilgili çeşitli faktörler iş tatminini farklı yönlerden etkilemektedir. Bu konuda yapılan araştırma ve çalışmalarda en çok üzerinde durulan faktörler iş ve özellikler, monotonluk ve teknoloji, ücret, gelişme ve terfi fırsatları, ödül, iş stresi, yönetim tarzı ve liderlik davranışı, iletişim ve sosyal etki olarak sıralanabilir.

2.3.2.1.İş ve özellikleri

İşin kendisi çalışan tatminini etkileyen en önemli faktörlerdendir. Çalışanların motivasyonu ve buna bağlı olarak iş tatminlerini arttırmak için, onları yaptıkları işin önemli ve anlamlı olduğuna inandırmak gerekir. Çalışanlara, işlerine yaptıkları katkının önemli sonuçlar doğurduğunun hissettirilmesi iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir. İşte gerçekten gereksiz ve ortadan kaldırılabilir birtakım görev ve sorumlulukların kaldırılması daha yüksek verimlilik ve tatmini beraberinde getirecektir (Syptak vd., 1999: 29-30).

Çalışan yaratıcılığını, yeteneklerini kullanabileceği, herkesin kolayca yapamayacağı türden olan işlere karşı olumlu tutum göstermekte ve bu işleri yapmaktan mutluluk duymakta, tatmin olmaktadır. Buna karşılık işin yukarıda açıklanan yönlerinin varlığı azaldıkça, iş tatminsizliğinin arttığı, işe karşı olumsuz tutumun gelişip, devamsızlık veya işi terk etme gibi davranışların ortaya çıktığı görülmüştür (Erdoğan, 1997: 377).

2.3.2.2.Terfi Fırsatları

Çalışanların tatmini, onların sadakat ve performansı terfi ile ödüllendirilerek arttırmak mümkün olmaktadır. Değerli bir çalışanın terfi ettirilebileceği boş bir konumun olmadığı durumlarda, bu çalışana başarmış olduğu işi yansıtan bir unvan verilerek bu çalışanın tatmini arttırılabilir. Ayrıca çalışanlara daha iyi gelişme ve kariyer fırsatları sunarak onların tatminleri arttırılabilir. Bunun için çalışanların

mesleki eğitimlerini ileri düzeyde sürdürmelerine izin verilebilir ve onlar bu konuda desteklenebilir. Böyle fırsatların çalışanlara sağlanması onları meslekleri için daha değerli ve bireysel olarak profesyonel hale getirecektir. Bu ise çalışan tatmininin artması sonucunu doğuracaktır (Syptak vd., 1999: 30).

İlerleme ya da yükselme yolları kapanan çalışanların ise çalışma gayret ve istekleri azalacaktır. Bu durumda, yükselmenin işyerinde bir teşvik yani güdüleme aracı olduğu görülmektedir (Eren, 2001: 333).

2.3.2.3.Yönetim Tarzı

Çalışan tatmininde, onların sahip oldukları kendilerine özgü değerleri, önyargıları ve fikirlerinin yönetim tarafından motivasyon aracı olarak kullanılmasının büyük önemi vardır. Yönetimin, çalışanların sahip olduğu motivasyonel enerjiyi onun tatminsizliğini ortadan kaldırmaya yönelik olarak kullanması gerekmektedir. Çalışanların sahip olduğu motivasyonel enerji, çeşitli faktörlerin etkisiyle engellenebilir. Örneğin, iş yerinde tutulmayan sözler, iş arkadaşlarıyla yaşanan çatışmalar, kişinin pozitif enerjisini negatif tutumlara ve davranışlara çevirerek bir tatminsizlik sebebi olabilmektedir (Nicholson, 2003: 59).

İşgörenlerin iş tatmini üzerinde yönetim tarzı iki şekilde etkili olmaktadır; **birincisi**, karar verme sürecine işgörenlerin katılımını sağlamaktır. Katılım, sonuçta kişinin kendisine saygı duymasını ve tanınma ihtiyacını karşılamaktadır. İşlerinde bu ihtiyaçlarını gideremeyecek olan işgörenler, bunları başka yerlerde ve ortamlarda arayacaklardır. Bu durum ise, işgörenin iş tatminini etkileyecektir. Örgütlerde işgörenlerin kararlara katılımının sağlanması, iş tatmininin artırılması yanında örgüt içinde nihai kararların iyileştirilmesine de hizmet etmektedir. Kararlara katılan işgören, işine, iş arkadaşlarına ve yönetime karşı olumlu duygular geliştirecek ve iş tatmini yükselecektir. **İkincisi ise** örgütlerin işgören merkezli olmalarıdır. Yani, işgörelere yönelik olma ve onlarla destekleyici ilişkiler geliştirilmelidir. Yönetimin işgören ilişkilerini desteklemesi ve katkıda bulunması, işgörenlerin iş tatminini artırmaktadır(Erdil vd., 2004: 19).

2.3.2.4.İş Stresi

İş stresinin çalışma hayatı üzerindeki etkileri; iş kazalarının, iş gücü devir oranının, devamsızlıkların artması ve iş başarısı ile iş tatmininin azalması olarak sayılabilir. Yapılan araştırmalar düşük düzeyde stresin, kişilerin görevlerini daha iyi, daha yoğun ve daha çabuk yapmaları üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Buna karşın toplam iş yükünün bireyin üstesinden gelebileceği miktarı aşması durumunda aşırı stres oluşmakta ve dolayısıyla iş tatmini ve başarısı düşmektedir(Ergüney, 2006: 68-77).

2.3.2.5.İletişim

İletişim tüm moral sürecinde önemli rol oynayan bir faktördür. İletişim, en çok olmadığı zaman dikkat çeker ve tatminsizliğin başlıca kaynaklarından birini oluşturur. İletişim bir çalışan tatminine, çalışan iletişim zincirinde önemli bir konumda bulunduğu zaman katkıda bulunmaktadır. İletişim ağında anahtar konumda olanların grup üyeleri arasında en yüksek tatmine sahip oldukları yapılan bir araştırmada tespit edilmiştir. İletişim ağında yer alan diğer grup üyelerinin tatminsiz oldukları aynı araştırmada belirlenmiştir. İletişim ağı her üyeye serbestçe iletişim fırsatı verecek şekilde düzenlendiğinde tüm grup üyelerinin daha fazla tatmin olduğu görülmüştür(Demir, 2007: 148),

2.3.2.6.Ücret

Ücret, çalışanlar için motive edici bir unsur olmakla birlikte, tatmini belirleyen temel faktör değildir. Bununla birlikte, her çalışan adil şekilde ücret almak istemektedir. Eğer bireyler emeklerinin karşılığını alamadıklarını düşünüyorlarsa, çalışmaktan mutsuz ve iş tatminleri düşük olmaktadırlar (Syptak vd., 1999: 27).

Ücretin, iş tatminine olan katkısı farklı hiyerarşik düzeyde olanlara göre de değişiklik gösterebilmektedir. Örneğin, yöneticiler ve teknisyenler ile işçiler karşılaştırıldığında, kendini gerçekleştirme, işin ilginçliği gibi güdüleyici faktörler,

ücret ve iş koşullarına nazaran genel tatmine daha çok katkıda bulunmaktadır (Bilgin, 1995: 154).

2.3.2.7.Çalışma Şartları

Çalışanların içinde bulunduğu çalışma ortamı ve onu etkileyen fiziksel koşullar iş tatminini de etkiler. İş görenin çalıştığı ortamın tehlikeli olması, aşırı sıcak ya da soğuk olması, ışıklandırması, gürültülü olması, kullanılan ekipmanlar, bedensel güç isteyen işlerin olması iş tatminini etkilemektedir. Bu nedenle işletmelerdeki fiziksel koşulların çalışanların temposu ve isteğini arttıracak şekilde yapılması gerekmektedir(Türk, 2007: 215).

Bu koşulların uygun olması çalışanların moral düzeyini etkileyeceği gibi, işletmeyle bütünleşmesini ve dolayısıyla iş tatminini de arttıracaktır. İşgörenlerin iş durumu üzerinde kontrol ve etki etme fırsatının olması, güvenlikten emin olma, işte ve iş yoluyla sosyal ilişkiler geliştirme, fiziksel çalışma koşullarının iyi olması ve stressiz bir çalışma ortamı, iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir. Örgütün ısı, nemi, havalandırması, ılık ve gürültü düzeyi, çalışma saatleri ve dinlenme molaları, iş yerinin konumu, iş yerinin temizliği ve kalitesi, iş teçhizatı gibi çalışma ortamıyla ilgili unsurlar iş tatminine etki etmektedir. Çalışma koşulları hem kişisel rahatlık, hem de işin yapılması açısından önemlidir. İşgörenler daha fazla fiziksel rahatlık sağlayacak iş ortamı istemektedirler. Örneğin, yüksek ısı veya düşük ısı fiziksel rahatsızlığa yol açmakta, kirli hava veya zayıf havalandırma tehlikeli olabilmektedir (Erdil vd., 2004: 19).

2.3.2.8.Çalışma Arkadaşları

İnsanlar kendilerine daha iyi bir yaşam ortamı oluşturmak için, beraber yaşadığı çevresindeki diğer insanlarla işbirliği yaparak güçlerini birleştirirler. Böylece ulaşmak istedikleri şeylere daha rahat ve istedikleri ölçüde yaklaşma şansını yakalarlar (Aydın, 2000: 13).

Dostça birbirine yardım eden çalışanlar iş tatmininin kaynağını oluşturmaktadırlar. Çalışma grubu bireylere yardımcı olma, öneriler getirme, rahatlama, destekleme kaynağı olarak hizmet eder. İyi bir iş grubu işi daha zevkli hale getirir (Bishop ve Scott, 1997: 107).

2.4. İŞ TATMİNİNİN İNCELENMESİNİN FAYDALARI

İş tatminini incelemenin yöneticilere sağlayacağı çeşitli faydalar vardır. Bunların başında yönetimin işletmedeki genel tatmin düzeylerine ilişkin bir fikir sahibi olması gelmektedir. Bir tarama çalışması; iş görenlerin yapmakta oldukları işler hakkında ne hissettikleri, bu duyguların işlerinin hangi yönlerini ilgilendirdiği ve kimlerin duygularının söz konusu olduğu konularına netlik kazandırır. Bu nedenle, tarama çalışmaları iş gören sorunlarına bakışta önemli bir teşhis aracı niteliğini taşır.

İş tatmini taramasının başka bir yararı da oluşturduğu mükemmel iletişimidir. Tarama planlandıkça, yürütüldükçe, sonuçlar tartışıldıkça, her yönde iletişim gerçekleşir. Beklenmeyen yararlarından biride tutumlarının gelişmesidir. Kimileri için tarama bir güvenlik supabı, duygusal bir boşalma aracıdır. Kimileri için de, yönetimin iş görenlerle ilgilendiğinin somut bir kanıtı ve yönetime karşı daha iyi duygular beslemenin nedenidir.

İş tatmini taramaları belli eğitim gereksinimlerini saptamak için yararlı bir yöntemdir. Genellikle, iş görenlere, gözetimcinin işi dağıtma, yeterli talimat verme gibi konularda ne ölçüde başarılı olduğunu düşündükleri sorulur. Bu da dolaylı olarak, değişik gözetimci gruplarının ne tür bir eğitime gereksinimleri olduğunu ortaya koyar (Davis, 1988: 104).

2.5.İŞ TATMİNİNİ ÖLÇME TEKNİKLERİ

Çalışma ortamında işgören davranışlarını etkileyen en önemli tutumlardan birisi iş tatminidir. Bir çalışanın işini sevmesi ya da sevmemesi bireyin beklentileri ile mevcut gerçeklik arasındaki farka bağlıdır. Bu durumda dikkat edilmesi gereken

bireyin işinden beklentilerini ve işin bireye verdiklerini bulmaktır, başka bir deyişle tatmin ile tatminsizlik arasındaki farkı belirlemektir.

Aşağıda iş tatmin ölçeklerinden literatürde en geçerli ve güvenilir olan Minnesota İş Tatmin Ölçeği ve İş Tanımlama Ölçeği 'ne yer verilmiştir.

2.5.1.İş Tanım Endeksi

İş Tanımlama Ölçeği 1969 yılında Smith, Kendal ve Hulin tarafından ortaya konmuş ve 1987 yılında gözden geçirilerek geliştirilmiştir. Johnson, Smith ve Tucker 1982 yılında ve Schneider, Dachler de 1978 yılında İş Tanımlama Ölçeğini geçerlilik ve güvenilirlik yönünden incelemiş ve özgün çalışmaya uygun sonuçlar elde etmişlerdir. Ayrıca, 1982 yılına kadar ölçekte üçlü format kullanılmakta iken, bu tarihten sonra yine Johnson, Smith ve Tucker'in çalışmaları ile beşli Likert ölçeğinin daha sağlıklı sonuçlar verdiği ortaya çıkmıştır. Ölçeğin Türkçe'ye çevirisi Ergin (1997) tarafından gerçekleştirilmiş ve geçerlilik ile güvenilirlik çalışmaları da yapılmıştır (Toker, 2007: 596).

İş Tanım Endeksi yöntemi, bireyin işinin beş boyutuna karşı tutumuna bağlı olarak iş tatminini analiz etmeye dönük bir yöntemdir (Erdoğan, 1997, s.260). İş Tatmin Endeksi; işin türü (18 madde), ücret (9 madde), terfi olanakları (9 madde), yönetim (18 madde), çalışma arkadaşları (18 madde) gibi alt ölçekleri kapsamaktadır. 72 madde de işi tanımlamaya yarayan cümlelerden oluşmaktadır. Cevaplar "Kararsız", "Evet" ya da "Hayır" şeklinde belirlenmektedir. "Kararsız" cevapların ise daha çok tatminsizliğin göstergesi olduğu değerlendirilmektedir (Cook vd., 1981: 51).

2.5.2.Minnesota İş Tatmini Ölçeği

Minnesota İş tatmini Ölçeği 1967 yılında Weiss, Davis, England ve Lofquist tarafından geliştirilmiştir. Ölçekte, temel olarak iş koşulları ile iş tatmini ilişkilendirilmektedir (Kantarcı,1997: 21). Bu yaklaşımla işgörenlerin tatmin seviyeleri ölçülmek isteniyorsa, önce işlerinin genel yapısı ve algı yaratan

özellikleriyle tatmin sağlayan yönleri analiz edilmektedir. Tatmin ya da tatminsizlik yaratan iş etkenleri birer ölçüm unsuru olarak düşünülmekte ve bu unsurlara dayalı olarak bir ölçek geliştirilmektedir. İşgörenin bu ölçeğin yargılarını ayrı ayrı değerlemesi ve her yargı için kendisine uyan bir noktayı seçmesi istenmektedir. Sonuçta tüm işgörenlerin verdiği bilgilere göre işin tatmin yaratan yönleri bulunacağı gibi, işgörenlerin da toplam olarak işlerinden duydukları tatminin düzeyi, tatmin ve tatminsizliği yaratan unsurların hangileri olduğu tespit edilebilecektir (Keleş, 2006: 85).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK KAVRAMINA GENEL BİR BAKIŞ

3.1.TÜKENMİŞLİK TANIMI ve ÖNEMİ

İşin, insan yaşamında yeri büyüktür. İnsanın bir iş yaşamı olmasının ve bu iş yaşamında başarılı ve iş memnuniyeti içinde olmasının söz konusu olduğu günümüzde, gündemimizdeki konu daha da fazla önem kazanmaktadır. İçinde bulunduğumuz 21. Yüzyıla damgasını çoktan vurmuş olan değişim hızı, gittikçe ivme kazanmakta ve bu baş döndürücü hız, iş yaşamını birçok boyutta zorlamaktadır. Bir taraftan insan, iş yaşamında kendi becerisini kullanabilme, başarının getireceği memnuniyeti algılama, bir statü sahibi olma, ekonomik ihtiyaçlarını sağlama, günün başlangıç ve bitiminin bilincini yaşama, disiplinli ve planlı olma alışkanlığının kazanılması gibi bir çok pozitif geri bildirim elde ederken, devamlı beyinsel işlevlerini kullanması nedeniyle de canlı ve hareketli olmaktadır.

Günümüzde teknoloji, bilişim ve sosyal alanlarda meydana gelen köklü değişimler, bireyin gündelik hayatını ve çalışma yaşamını etkilemektedir. Kişisel,

sosyal, mesleki açıdan birçok problem durumuyla özellikle de çağımızın önemli fenomenlerinden biri olan tükenmişlikle karşı karşıya kalmasına neden olmaktadır.

Modern zamanların önemli fenomenlerinden biri olarak bilinen tükenmişlik (burnout), ilk olarak 1970'lerde Amerika'da müşteri hizmetlerinde çalışan insanların yaşadığı mesleki bunalımı ifade etmek amacıyla kullanılmıştır. Ancak, Greene'nin 1961 yılında yayınlamış olduğu, ruhsal çöküntü yaşamış ve hayal kırıklığına uğramış bir mimarın işini terk edip Afrika ormanlarına kaçıışı anlatan "Bir Tükenmişlik Olayı" orijinal adıyla "A Burn- Out Case", isimli romanında da kendine yer bulan bu popüler kullanım, "Büyük bir bıkkınlık ve kişinin işine duyduğu bağlılık ile idealizmin sönmesi" şeklinde tanımlanmıştır (Sürgevil, 2006: 6).

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından psikoloji literatürüne kazandırılmıştır. Freudenberger ayrıca tükenmişliğin ilk klinik tanımlamalarından birini yaparak, tükenmişliği "mesleki bir tehlike" olarak adlandırmıştır (Freudenberger,1974). Freudenberger (1974) tükenmişliği; "başarısız olma, güç ve enerjinin kaybolması, isteksizlik aşırı yıpranma ve karşılanamayan isteklerin kişinin iç kaynaklarında meydana getirdiği tükenme durumu" şeklinde açıklığa kavuşturmuştur (Sılığ, 2003,10).

Tükenmişliğin sözlük anlamına bakıldığında " Enerji, güç ya da kaynakların aşırı talepler yoluyla tükenmesi, başarısız olma ve yorulma "şeklindedir (Glasse,1986: 167).

Tükenmişlik konusunda yapılmış ortak bir tanım veya tükenmişliğin değerlendirilmesi konusunda yerleşmiş bir teşhis kriteri oluşturulmamış olmasına rağmen, mesleki tükenmişliğin işle ilgili kronik stresin bir sonucu olduğu konusunda araştırmacılar ve yazarlar arasında fikir birliği mevcuttur (Maslach ve diğerleri, 2001: 397). Bu konudaki çalışmalarda genellikle tükenmişliğin bir semptom örüntüsü olarak ele alındığı görülmektedir. Belirtilerinin çok çeşitli olmasına karşın tükenmişlik hissi yaşayan kişi genelde, kişisel mesleki doyumsuzluk ve yorgunluk gibi karmaşık duygular yaşar. Tükenmişlik yaşayan bireyde; işe gitmeyi istememe, tahammülsüzlük, kendinden şüphelenme ve benlik imajına uygun olmayan davranış

gösterme halleri görülür. Bunun bedeli ise, gittikçe artan bir şekilde işten soğuma ve uzaklaşmadır (Öztürk, 2003: 19).

Tükenmişlik “yakılıp bitmiş” anlamında kullanılan bir terimdir. Bu terimle kişinin mesleğini sürdürmesinin giderek güçleştiği, yıpranma ve tükenme sürecinin başladığı ifade edilmektedir. Tükenmişlik, kişiyi mesleğini bırakma noktasına kadar sürükleyebilen ciddi bir süreçtir. Son yıllarda üzerinde önemle durulan tükenmişlik hemen her çeşit iş yerinde çalışan insanlarda görülebilen bir sorundur. Ancak önemle vurgulanması gereken nokta, insana birebir hizmet veren meslek gruplarında daha fazla yaşandığıdır. Söz konusu meslek grupları içinde işinin doğası gereği insanlarla en çok bir arada bulunan ve hizmet verdikleri kişilerin fiziksel, duygusal ve sosyal sorunlarının tümü ile iç içe olan hemşirelik/ebelik mesleği ön sırada yer almaktadır (Demir 1999: 34-34).

Tükenmişlik kavramının sözlük anlamı; “Enerji, güç ya da kaynakların aşırı talepler yoluyla tükenmesi, yorulma, başarısız olma” şeklindedir. Tükenmişlik, bazen fiziksel rahatsızlıklarla karakterize olan, değişmeden kalan, işe ilişkin kronikleşmiş stres durumlarından sonra gelişen ruhsal ve fiziksel enerji azalması durumu için kullanılan popüler bir terimdir (Sürgevil, 2005: 8).

Tükenmişlik, geniş anlamda “özel olarak yaşanan, duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışmaktan kaynaklanan, fiziksel yıpranma, çaresizlik, ümitsizlik duygusu, hayal kırıklığı, olumsuz bir benlik kavramının gelişmesi, ise, işyerine, çalışanlara ve yasama karşı olumsuz tutumların gelişmesi gibi belirtilerin eşlik ettiği bir durum” olarak tanımlanır (Demirtaş ve Güneş, 2002: 122).

Günümüz insanı, yaşamın her alanında kendini hissettiren zorlamalarla dolu bir dünyayla karşı karşıyadır. Bu zorlamalar bireyin dengesini bozarak, bir taraftan yaşamın devamı için gerekli olan enerjiyi açığa çıkarırken, diğer taraftan tüm enerjisini yok edebilmekte ve bireyi çaresiz, savunmasız, güçsüz bırakabilmektedir. Tükenmişlik, fiziksel hastalıklarla karakterize olan, işe ilişkin stresin kronik bir periyodundan sonra, ruhsal ve fiziksel enerji azalması durumu olarak kullanılan bir terimdir(Pepe, 2008: 3).

Günümüzde en çok kabul gören tükenmişlik tanımı; Maslach ve arkadaşları tarafından yapılan ve tükenmişliği üç boyutlu bir kavram olarak kabul eden tanımdır. Bu tanıma göre tükenmişlik; işi gereği sürekli diğer insanlarla çalışan kişilerde sıklıkla ortaya çıkan bir sendromdur. Bu üç boyut; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olarak adlandırılmaktadır (Izgar, 2001: 6).

Duygusal Tükenme

Tükenmişliğin ilk belirtisi genellikle kişinin içinden geçirdiği, duygusal olarak yorulduğu hissidir.

Duygusal tükenme, enerji eksikliği ve bireyin duygusal kaynaklarının bittiği hissine kapılmasıyla ortaya çıkar. Bu duygusal yorgunluğu yaşayan kişi, hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığını düşünür. Gerginlik ve engellenmişlik duygularıyla yüklü olan birey için ertesi gün yeniden işe gitme zorunluluğu büyük bir endişe kaynağıdır (Cordes ve Dougherty, 1993: 18).

İnsanlar duygusal olarak tükendikleri zaman, kendilerini hem fiziksel hem de zihinsel olarak aşırı zorlanmış hissetmektedirler. Kendisini bitmiş ve kullanılmış hisseden birey, yorgunluğunu atmak ve kendine tekrar gelmek konusunda başarısız olmuştur. Her sabah aynı yorgunluk ve aynı sıkıntılarla uykudan uyanan birey için yeni bir işe yeni bir projeye başlayacak güç ve enerjiyi bulmak kolay olmayacaktır. Duygusal tükenme, işin taleplerinin ve değişikliklerin yarattığı strese verilen ilk tepkidir(Maslach vd.,2001: 17).

Duygusal tükenme kavramında kullanılan “tükenme” kelimesi önemli bir anlam taşır. Gerçekten de bu duygu, içeriği insan olan ve yoğun bir iş hayatına sahip kişileri birinci dereceden tehdit etmektedir. Bu duruma yakalananlar kendilerini, yeni bir güne başlayacak enerjiden yoksun hissederler. Duygusal kaynakları tamamen tükenmiştir; tekrar doldurmak için kaynak bulamamaktadırlar (Örmen, 1993: 2).

Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma uzun süre aynı şekilde belirti kümesini ifade etmesine rağmen daha sonraları “siniklik” olarak yeniden isimlendirilmiştir. Bu boyut için verilen bu ad birkaç problemi de beraberinde getirmiştir. Siniklik terimi bireylerin örgütlere, kişilere, gruplara ya da nesnelere güvensizliğini, hayal kırıklığını kapsayan negatif tutumları ifade etmek için kullanılmıştır. Buna göre siniklik verilen ikinci tepkidir. Duygusal olarak yorgun öğretmenler, iş arkadaşlarına ve öğrencilerine karşı ilgisizleşir ve kendileri ve diğerleri arasında mesafe koyarak stresle mücadele ederler. “Yansız tarafsız bir ilgi” geliştirirler, sinikleşir ve örgütteki diğerlerine karşı duyarsızlaşırlar (Mearns ve Cain, 2001: 76).

Maslach' a göre tükenmişliğin üç bileşeninden duyarsızlaşma alt boyutu en problemli boyut olarak görünmektedir. Duyarsızlaşma; kişinin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, duygudan yoksun biçimde tutum ve davranışlar sergilemesini içermektedir. Bu davranış katı, soğuk ve ilgisiz şekillerde kendini belli eder. Duygusal tükenme yaşayan kişi, kendisini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz hisseder ve duyarsızlaşmayı bir kaçış yolu olarak kullanır. İnsanlarla olan ilişkilerini işin yapılabilmesi için gerekli olan en az düzeye indirir (Maslach ve Jackson, 1981: 107).

Tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil eden duyarsızlaşma müşterilere karşı olumsuz tutum ve ise karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir. Duyarsızlaşan birey, diğer insanlarla kendi arasında duygusal tampon oluşturur. Hizmet verdiği insanlarla arasında mesafe koyması, kendini uzaklaştırması bireyin duygusal tükenmişliğe karşı bir tepkisi, başka bir anlamda kişinin kendini koruma stratejisidir. Ancak bu kadar olumsuz tutumlar sergilemek, kişinin iyi hali ve etkin çalışma kapasitesini yok edici sonuçlar doğurabilmektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 399).

Duygusal tükenmeyi yaşayan kişi, üzerindeki duygusal yükü hafifletmek için kaçış yolunu kullanır. İnsanlarla olan ilişkilerini işin yapılabilmesi için gerekli olan minimum düzeye indirir. İnsanları kafasında kategorize eder, karşılaştığı kişilere klişeleşmiş kalıplara göre davranır. Bunun sonucunda katı kural ve prensiplere göre

hareket eden bir bürokrata dönüşürler. Bunlar duyarsızlaşmanın ilk belirtileridir. Sendroma yakalanmış kişi diğerleriyle arasında bir nevi duygusal tampon oluşturur. Fakat, hem işi gereği insanlarla yoğun bağlantı içinde olup, hem de mesafe koymak kolay değildir. Bunlar arasında bir denge kurmaktansa çoğu insan iki zıt kutuptan birisine kayarlar. Genelde “başı dertte” olan kişi, insanlarla arasında mesafe koymayı tercih ederler. Gelişen soğuk, ilgisiz, katı, hatta insani olmayan yapı tükenmişlik sendromunun ikinci ayağı olan duyarsızlaşmayı oluşturur. Dozu gittikçe artan bu negatif reaksiyon çeşitli şekilde ortaya çıkar. Kişi karşısındakine aşağılayıcı ve kaba davranabilir onların rica ve taleplerini göz ardı edebilir veya gerekli yardımı sağlamada başarısız kalabilir. Kişi insanlar hakkında yanlış düşünceler geliştirir. Onlardan nefret eder. Böylece işi gereği karşılaştığı insanlara karşı duyarsızlaşır, onlara insan yerine sanki birer nesneymiş gibi davranır (Dursun, 2000: 15).

Kişisel Başarı

Kişisel başarı; sorunun üstesinden başarı ile gelme ve kendini yeterli bulma olarak tanımlanmaktadır. Kişisel başarısızlık ise, kişinin kendini işinde yetersiz, olumsuz değerlendirmesi ve kişisel başarı noksanlığı olarak tanımlanmaktadır. Diğer insanlar hakkında geliştirilen olumsuz düşünceler sonucunda birey, kendisi hakkında da olumsuz düşünceler geliştirir. Suçluluk, sevilme hissi ve başarısızlık duyguları, kendine saygıyı azaltarak kişiyi depresyona sokabilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 112).

Kişisel başarıda düşme, kişilerin kendileri ile yaptıkları değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanması şeklinde gelişir. İş ve işin gereği olarak karşılaşılan kişilerle ilişkilerde başarı ve yeterlilik duygularında azalma görülür. İşinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini düşünen bu tarz kişiler kendilerini suçlu hisseder ve harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağına inanırlar (Örmen,1993: 3).

Bireyin diğer kişiler hakkında oluşturduğu olumsuz düşünceler, zaman geçtikçe kendisi için de olumsuz düşünceler üretmesine neden olur. Birey başkaları tarafından sevilmediği, müşterileriyle ilgilenmede yetersiz kaldığı, işinde başarılı olamadığı, sorunlarla başa çıkamadığı gibi duygulara kapılabilir ve tüm bunların

sonucunda benlik saygısı düşebilir ve yaşanılan tüm bu süreçler birey için içinden çıkılması ve üstlenilmesi zor bir durum olarak değerlendirilebilir (Örmen,1993; 3: Yıldırım,1996;10).

3.2.TÜKENMİŞLİĞİN AŞAMALARI

Edelwich ve Brodsky (1980)'e göre tükenmişlik sendromu idealist coşku, durgunluk, engellenme ve apati olmak üzere dört aşamadan meydana gelir(Sılığ, 2003: 13):

3.2.1.İdealist Coşku: Bu aşamada kişinin işe ilişkin umudun motivasyonun en üst düzeyde olduğu dönemdir. Birey işini en iyi düzeyde yapabilmek için yüksek düzeyde performans harcar. Hizmet verdiği insanlardan da bu çabalarından dolayı övgüler bekler. Fakat gösterilen çabalar, ön yargılı tutumlar çeşitli kurallar ve sorunlardan dolayı istenen karşılığı bulamaz. Bu nedenle yavaş yavaş durgunluk dönemine girer.

3.2.2.Durgunluk: Bu dönemde kişinin motivasyonu azalarak enerji düzey düşmeye başlar. Yaptığı işe karşı ilgisi azalır, işini sorgulamaya başlar hayal kırıklığı yaşanır. Bu durumun sürmesiyle iş doyumunu düşer. Ev ve aile yaşantısı, spor arkadaşları ile olan ilişkisi boş zaman etkinliği yaptığı işe göre daha önemli bir duruma gelir.

3.2.3.Engellenme: Çalışan kişi mesleğini sürdürüp sürdüremeyeceğini sorgulamaya başlar. Bu dönemde kişi iki yönlü engelleme ile karşı karşıya kalır. Birincisi hizmet verdiği kişilerin isteklerini karşılamadığı için engellenmesi, ikincisi ise hizmet verdiği kişilerin taleplerinden fırsat bulup kendi isteklerini yerine getiremediği için engellenmesidir. Engellenme nedeniyle, kişi zamanla içine kapanır, uygun olmayan savunma mekanizmaları gelişir. Bu durum devam etmesiyle dördüncü döneme girilir.

3.2.4.Apati: Bu aşamada duygusal kopma, inançların tamamen yitirilmesi umutsuzluk duyarsızlık görülür. İlgisizlik ve duyarsızlık kişinin yaptığı işin her yönüne yansır. Bu durumda kişi işten erken ayrılmaya başlar, sık sık rapor alarak işten kendisi uzak tutmaya çalışır.

3.3.TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİ

Tükenmişlik verilen hizmetin niteliğinde ve niceliğinde bozulmaya yol açtığı gibi hizmeti veren bireylerin sağlığını olumsuz etkilemektedir. Tükenmişliğin belirtileri araştırıldığında, çok çeşitli belirtilerle ortaya çıktığı görülmektedir (Çam, 1992: 155-156).

3.3.1.Fiziksel Belirtiler

Fiziksel Belirtiler, Hızlı kalp atması, uykusuzluk, yorgunluk, enfeksiyona karşı direncin azalması, zayıflık ve sersemlik, hafıza problemleri, kilo değişimleri, kronik hale gelmiş iyileşmeyen hastalıklar, hipertansiyon, baş ve kas ağrıları vb. durumlar içerir. Bunların yanı sıra; uyusukluk, mide ve bağırsak hastalıkları ve solunum güçlüğü gibi belirtilerde görülebilmektedir (Girgin, 1995:).

3.3.2.Davranışsal Belirtiler

Davranışsal Belirtiler: İnsanlarla daha az zaman geçirme, yavaşlık ve görev yerinde bulunmama davranışları gösterme, acı söz, herkese şüpheyile bakma, evde ve işte konuşmaktan kaçınma, sık sık gözyaşı ve duygusal patlama belirtileri gösterme davranışlarını içerir. Bunların yanı sıra; aile ve arkadaşlardan uzaklaşma, konsantrasyon güçlüğü, çabuk öfkelenme, özgüvende azalma, çalışmaya yönelmede diren: 155-156).

3.3.3.Psikolojik-Duygusal-Ruhsal Belirtiler

Psikolojik – Duygusal belirtiler diğer insanları eleştirme, insanlarla ilgilenmeme, düşük başarı hissi, hayal kırıklığı, sıkılma, depresyon, endişe, umutsuzluk, zayıf konsantrasyon, alınganlık, yabancılaşma ve tek başına kalma duygularını içerir (Izgar, 2003: 52).

Freudenberger (1974), tükenmişliğin bir numaralı semptomlarını, depresyon, yorgunluk, aşırı sinirlilik, uykusuzluk ve rahat olamama olarak karakterize etmiştir.

Ruhsal belirtiler kişinin değer yargıları ve inançlarındaki şüpheler, büyük bir değişiklik gerektiğine inanma, boşanma, yeni bir meslek deneme, yeni bir yere yerleşme isteği, Allah'a karşı kızgın ve şiddetli olma, cemiyetten çekilme, üstesinden gelinemeyen stres, alkol bağımlılığı, ilaç müptelası olma, acıma duygusunun kaybı, depresyon, intihar, iş veriminde düşme vb. durumları içerir (Izgar, 2003).

3.4.TÜKENMİŞLİĞE NEDEN OLAN FAKTÖRLER

Modern dünyada, iş yaşamı, yoğun rekabeti gerekli kılan, zorlayan bir yapıya sahip olup, yönetici ve işgörenlerin, hedefleri başarmaları konusunda üzerlerinde devamlı baskı yaramaktadır. İş yaşamındaki bütün çalışanlardan hızlı ve tercih edilebilen ve ucuza mal olabilen çözümler ortaya koymaları beklenmektedir. Baskının gittikçe arttığı böyle bir ortam içinde stres, çok sık yaşanan bir duygu olarak kendini göstermektedir (Telman ve Önen, 2006: 4).

Dolayısıyla bu baskıların bir sonucu olarak hızlı karar almayı gerektiren ve işgörenlerle ilgili hata payının oldukça düşük olması gereken sektörlerde tükenmişlik duyguları daha yoğun olarak hissedilmektedir. Örgütsel hedeflere ulaşmada işgörenlerin ruhsal sağlığının tesis edilmesinin büyük önemi vardır. Bu bağlamda işgörenlerin tükenmişliğine neden olan faktörlerin ortaya konulması, işgörenlerin stres kaynaklarının belirlenmesini kolaylaştıracak ve bunun sonucunda stres azaltıcı çalışmalara olanak sağlanacaktır. Bu noktadan hareketle, yazında iş yaşamında tükenmişliğe neden olan faktörlerden en önemlilerini aşağıdaki şekilde açıklamak olanaklıdır (Telman ve Önen, 2006:4; Ok, 2002: 30; Mc Crae vd., 1986: 437; Bruning ve Frew, 1987: 516):

- ✓ **Mükemmeliyetçilik:** Sürekli mükemmeli elde etme isteği ve beklentisi, yapılanların beğenilmemesine neden olmakta ve sonucunda bireyler kendilerini başarısız hissetmektedirler.
- ✓ **Hiç bitmeyen görevler:** Başlangıç ve bitişi belli olmayan işlerle uğraşmak, işi yaparken bireyleri karamsarlığa ve işin hiç bitmeyeceği duygusuna sürüklemektedir.

- ✓ **Aşırı iş yükü:** Sahip olunan zaman ve fiziki olarak kaldırılabilirdiğinden fazla iş yüklenen bireylerde kaybetme riski her zaman yüksektir ve bu kaybetme riski bireylerde tükenmişlik duygusunun oluşmasında neden olabilmektedir.
- ✓ **Birden fazla işin birden yüklenilmesi:** Birçok işin aynı anda başarılması gereği, işgörenlerin iş yaşamlarında verilen görevlerin altında ezilmelerine ve tükenmişlik duygusu yaşamalarına neden olmaktadır.
- ✓ **Konuşulamayan olumsuz duygular:** Konuşulmayan ve bu nedenle saklı kalan olumsuz duygular bireyleri rahatsız eder. Bu olumsuz duygular, öfke, endişe, memnuniyetsizlik ve suçluluk duygusu olarak ifade edilebilir. Bunların sonucunda verimsizlik ve tükenmişlik duygularında artışlar meydana gelmektedir.
- ✓ **Sağlık ve iletişim sorunları:** Uykusuzluk, yorgunluk, baş ağrısı, sırt ağrısı, yüksek tansiyon gibi bazı sağlık sorunları, tükenmişlik duygusu yaşanmasına neden olabilmektedir. Diğer insanlarla olan ilişkilerde yaşanabilecek çatışmalar ve iletişim sorunları da tükenmişlik duygusunu tetikleyen nedenlerden biridir.
- ✓ **Madde alımı:** Alkol veya diğer maddelerin alınması, sigara içimi, aşırı kafein alımı ve aşırı beslenme de tükenmişlik duygusunu tetiklemektedir.
- ✓ **Kendine güven sorunu:** Kendine güveni kaybetme, yaptığı işte başarılı olamayacağını düşünme ve bunun sonucunda oluşan stres, tükenmişliğe etki eden önemli faktörler arasındadır.
- ✓ **Kontrol eksikliği:** İşgörenlerin yaptıkları işte bağımsız olma olanaklarından yoksun olması, kendi yaptıkları işle ilgili kararlara katılamamaları ve yaptıkları işlerin sonucundan haberdar edilmemeleri, tükenmişliğe neden olan faktörlerdendir.

- ✓ **Ödül eksikliği:** Yapılan başarılı işlerin sonucu ile ilgili maddi veya manevi kazanımların işgörenlere sunulamaması, işte tatminsizliğe ve dolayısıyla da tükenmişliğe neden olmaktadır.
- ✓ **Topluluğun dağılması:** İşletmelerin kısa, uzun vadeli kar veya gelişme stratejilerinin bir gereği olarak işgörenlerin işlerinden ayrılmak zorunda bırakılmaları, takım çalışmasının ve işgörenlerin işlerine olan bağlılıklarının azalmasına neden olmaktadır.
- ✓ **Adalet eksikliği:** İşgörenlerin kendi aralarında veya üst yönetimle aralarında oluşabilecek sorunlarda, terfi, ücretlendirme vb. konularda adaletli davranılmaması ve kayırmacı yaklaşımların bulunması tükenmişliği tetikleyebilmektedir.
- ✓ **Zaman sınırlamaları:** İşgörenlere verilen görevlerde beden ve zihin gücünü zorlayıcı zaman sınırlamaları, tükenmişliğe neden olan önemli faktörlerdendir.
- ✓ **Meslek dışı uğraş ve zorluklar:** Çalışılan meslek ve iş ile ilgili görevlerin yanında işgörenlerin asli görev alanına girmeyen konularda yapılması istenen çalışmalar, işgörenleri tükenmişliğe itebilmektedir.
- ✓ **Değer çatışmaları:** Aile, toplum ve iş ortamında yaşanan ahlaki düşünce ve dünya görüşü ile ilgili farklılıklardan kaynaklanan değer çatışmaları da tükenmişliğe neden olan önemli faktörlerden biridir.
- ✓ **Karmaşık çalışma sistemleri:** Yapılan iş ile ilgili çalışma saatlerinin ve çalışma düzeninin belirsizliği, işgörenlerin izin zamanlarında da işe gelmeleri için zorlanması, işgörenlerin kendilerine dönük plan yapmalarını engellemekte ve işgörenlerde tükenmişliğin oluşmasına etki etmektedir.

3.5. TÜKENMİŞLİĞİN ETKİLERİ VE SONUÇLARI

Tükenmişlik sendromu uzun bir süre sorun yaratmıyor gibi görünse de bireyin yaşamının sonraki dönemlerinde ciddi sorunlara yol açabilmektedir. Bu sorunlar bireyin fiziksel ve ruhsal sağlığında, davranışlarında, arkadaşlarına ve hastalarına karşı tutumlarında ve verimliliğinde etkisini göstermektedir. Gereksinimlerin doyurulmaması sonucunda oluşan gerilim, bireylerin ruhsal sağlığını etkileyerek tükenmişliğe neden olabilmektedir. Buna karşın, çalışanların işlerinde doyum sağlanabilirse çalıştığı kurumun amaç ve politikalarına uyumu çok daha kolay olacak ve dolayısı ile verilen hizmetin etkinliği ve kalitesi yüksek olacaktır. Tükenmişliğin çok ciddi sonuçlara neden olduğu konusunda çeşitli bilgilerle karşılaşmıştır. Bunlar şöyle özetlenebilir (Eisenstat ve Falner 1984, Firth ve Britton 1989, Çam 1995, Uyer 1997, Garip 2005):

Bireysel Etki ve Sonuçları

- ✓ Bireylerde psikosomatik rahatsızlıklar
- ✓ Evlilik ve aile yaşamında sorunlar
- ✓ Uykusuzluk ve kronik yorgunluk
- ✓ Alkol ve ilaç kullanımında artış
- ✓ İşte ya da iş dışında genel olarak insan ilişkilerinde bozulma ve olumsuzluklar
- ✓ Öz saygının azalması ya da kaybı ve güven duygusunda azalma
- ✓ Çevresindeki bireylere karşı negatif duygu ve tavırlar

Örgütsel Etki ve Sonuçları

- ✓ İşten ayrılma ve iş doyumsuzluğu

- ✓ İşi savsaklama ve aksatma (çalışılan ortamdaki işin fazlalığını ve ağırlığını bilerek ve ortamdaki uzaklaştığında iş yükünün diğer arkadaşlarına kalacağını bilerek ortamdaki uzaklaşma eyleminin görülmesi)
- ✓ Çalma ve hırsızlık
- ✓ Hastalıktan kaynaklanan nedenlerle artan bir şekilde işe gelmeme ya da işe geç gelme
- ✓ Hizmetin niteliğinde bozulma
- ✓ Evraklarla ilgili sahtekârlıklar
- ✓ Düşük iş performansı
- ✓ Yeni bir meslek için eğitim alma
- ✓ Azalmış verim ve düşük performansa bağlı hasta kalış süresinde artma (maddi ve manevi yük oluşturarak)
- ✓ İşteki kaza ve yaralanmalarda artma
- ✓ İstemleri erteleme, medikasyon hatalarında artma ve ölümlerin olması

3.6.TÜKENMİŞLİKLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

Maslach ve Leiter (1997) iş ortamında tükenmişlikle ilgili problemleri çözmek için bireysel ve örgütsel olmak üzere iki çözüm yolu üzerinde durmuşlardır. Bireysel çözüm yolu öncelikle bireylerin tükenmişlikten kurtulmak için harekete geçmesiyle başlamaktadır. Daha sonra bireyler grup çalışmasına gitmekte ve yönetimden tükenmişliğe neden olan durumları düzeltmelerini isteyecektir. Böylece aşırı iş yükünü hafifletmek, işle ilgili daha fazla söz hakkına sahip olmak, ödüllendirilmek gibi konularda grup çalışması yaparak yönetimin sorunlara el atması sağlanabilir. Örgütsel çözüm yolunda örgüt yönetimin nasıl olması gerektiğini sorgulamalı ve bunun için bir proje geliştirmelidir. Proje çalışması çalışanların istek ve beklentileri göz önünde bulundurularak geliştirilmelidir. Proje çalışmasında çalışanlara anket düzenlenebilir ve sorunların ortaya çıkması sağlanabilir. Bunun sonucunda örgütsel bakış açısıyla hangi işin hangi bireye uygun olduğu, yönetimde

olması gerek değişikliklerin neler olduğu öğrenilebilir ve çözüm yolları üretilebilir (Akt: Gündüz, 2006: 41).

Maslach(1982), tükenmişlikle mücadele edebilmek için aşağıda belirtilen önerilerde bulunmuştur (Akt: Gündüz, 2006: 41-42):

1. Gerçekçi hedefler belirleyin: İnsanlara yardım sektöründe çalışan bireyler genelde “insanlar için dünyayı huzurlu, sağlıklı, mutluluk dolu bir yer haline getirme” gibi gerçekleşmesi mümkün olmayan ideallere sahip olmaktadır. Fakat bu tür idealler ne kadar çok çalışılırsa çalışılınsın bir anda gerçekleşecek olaylar değildir. Bu yüzden bu tür hedefler yerine kısa sürede gerçekleştirilebilecek somut hedefler (Bu hafta A ile başlayan tüm dosyalar gözden geçirilecek, yeni meslektaşlar ile tanışılacak vb.) belirlemek tükenmişliği engelleyecektir.

2. İşinizi yaparken farklı yöntemler deneyin: Bu yöntem sayesinde rutinlikten kurtulunur ve aynı işi farklı yoldan yapmak psikolojik açıdan bireye özerklik ve özgürlük kazandırabilir.

3. İş ortamında kısa süreli molalar verin: Kısa molalar sayesinde birey dinlenir ve üzerindeki gerginlikten ve yorgunluktan sıyrılmış olur.

4. Olayları kişisel algılamayın: Çalışma ortamında birey hizmet verdiği kişilerin problemlerini zamanla kendi problemi gibi benimsemekte ve etkilenmektedir. Bunu engellemek için bireyin olaylara objektif açıdan bakması gerekmektedir. Ayrıca iş ortamında bırakmak, insanların problemlerini eve getirmemek duygusal stresi azaltacaktır.

5. İşinizde başarılı olduğunuz tarafları görün: Bir gün boyunca iyi şeyler yapmak bireyi olumlu yönde motive edecektir. Ayrıca iş ortamı haricinde de olumlu şeyler yapmak kişinin kendini huzurlu ve mutlu hissetmesini sağlayacaktır.

6. Kendinizi tanımaya çalışın: Birey kendini tanımak ve anlamak için kendine içsel bir bakış açısı kazandırmalıdır. Bu şekilde hangi sorunların onu strese soktuğunu ne hissettiğini ve stresle nasıl basa çıkmaya çalıştığını görebilecektir.

7. Dinlenin ve rahatlayın: Herkesin dinlenmek ve rahatlamak için seçtiği yöntemler vardır. Bazısı meditasyon sayesinde dinlenirken, bir başkası farklı bir şekilde rahatlama yolu seçer. Önemli olan dinlenmek için neyin yapıldığı değil kişinin stresini azaltıp azaltmadığı ile ilgilidir.

8. Hobiler edinin, arkadaşlarınızla vakit geçirin: Tüm hayatı işinden ibaret olan insanların işlerinde problemlerle karşılaşması tüm hayatlarını altüst etmektedir. İş hayatının dışında özel bir hayatın olması ve bu hayatın birey tarafından zenginleştirilmesi bireyin tükenmişlik yaşamamasını engelleyecektir.

9. İşinizi değiştirin: Tüm çabalara rağmen birey hala tükenmişlik yaşıyorsa işini değiştirmesinde yarar vardır. Fakat iş değişikliği sadece iş ortamını değiştirmekten ibaretse bir başka deyişle yapılan işin mahiyeti değişmiyorsa tükenmişlik hala devam edecektir. Bununla birlikte değişiklikler her zaman iyi sonuçlar doğurmamaktadır. Bu yüzden değişiklik yaparken beklentilerin gerçekçi olması ve sonucun iyi olmayacağı durumlara karşı hazırlıklı olmak gerekmektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İŞGÖREN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN

İŞ TATMİNİ ve TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİLERİ ve

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA

Çalışmanın bu bölümünde, Kayseri’de faaliyet göstermekte olan banka şubelerinde görev yapan çalışanları kapsayan anket çalışmasına dayalı olarak gerçekleştiren araştırmaya yer almaktadır.

Bu bölümde sırasıyla, araştırmanın amacı, kapsamı ve sınırları, hipotezleri ve modeli, yöntemi ve örnekleme ile araştırma sonucunda elde edilen bulgular ve bunların değerlendirilmesi konularına yer verilmiştir.

4.1.ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı, kişilik özelliklerinin iş tatmini ve tükenmişlik yarattığı etkinin, iş tatmini ve tükenmişlik boyutları açısından incelenmesidir. Çalışmamızın teorik kısmında ayrıntılı olarak anlatmaya çalıştığımız üzere iş tatmini ve tükenmişlik kavramları birbirine bağlı olan bazı boyutları kapsamaktadır. Bu boyutlar çalışanların performansını, verimliliğini ve motivasyonunu etkilemektedir. Çalışmada, kişilik özelliklerinin iş tatmini ve tükenmişlik üzerine etkisinin olup olmadığını araştırmak maksadıyla, yapılan anket uygulaması sonucunda elde edilen veriler doğrultusunda araştırma hipotezlerin test edilmesi amaçlanmıştır.

4.2.ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLARI

Araştırma, zaman ve maliyet kısıtları dolayısıyla Kayseri il merkezinde faaliyet gösteren özel banka şubeleri ile sınırlı tutulmuştur. Bundan dolayı sonuçları genellemeye gidilmeyecektir.

4.3.ARAŞTIRMANIN HİPOTEZİ VE MODELİ

Araştırma aşağıdaki hipotezlerden oluşmaktadır.

H1:Kişilik özelliklerinin iş tatmini üzerine etkisi vardır.

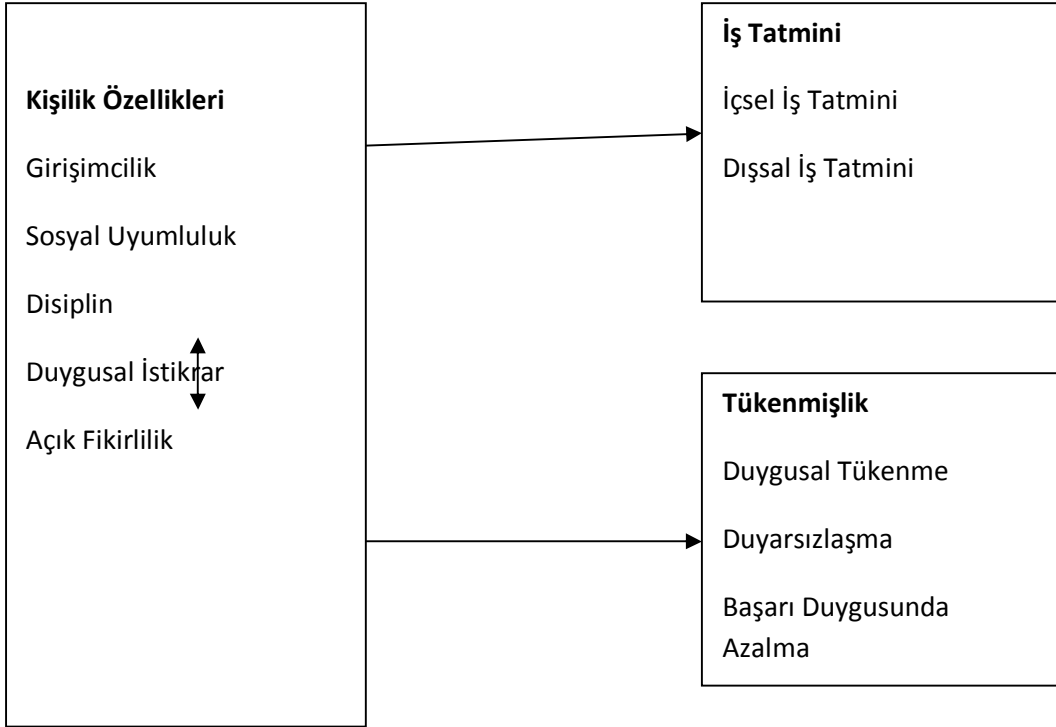
H2:Kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerine etkisi vardır.

H3:Kişilik özellikleri ve iş tatmininin ,tükenmişlik üzerine etkisi vardır.

H3: Kişilik özellikleri, iş tatmini ve tükenmişlik alt ölçekleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Şekil 4.3' de araştırmanın üzerine kurulmuş olduğu model görülmektedir.

Şekil 4.3 Araştırmanın Modeli



4.4.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırma için veri toplamada anket tekniği kullanılmış olup, Kayseri il merkezindeki banka şubeleri çalışanlarına anket uygulanmıştır. Anketin oluşturulması esnasında öncelikle ilgili literatür taranmış, banka çalışanları ile bazı ön görüşmeler yapılmış, kişilik özellikleri, iş tatmini ve tükenmişliğin ölçülmesine yönelik ifadelerden oluşan bir anket formu geliştirilmiştir.

Anket formunu hazırlanmasında TIPI kişilik özellikleri ölçeği, Minnesota iş tatmini ölçeği ve Maslach tükenmişlik ölçeğinden faydalanılmıştır. Anket çalışması için beşli Likert skalası esas alınmıştır. Hazırlanan anketle katılımcıların her bir ifadeye katılıp katılmamalarının derecesi ölçülmeye çalışılmıştır.

Anket uygulaması dört bölüm ve 59 sorudan oluşmaktadır. Birinci bölüm demografik özellikler, ikinci bölüm kişilik özellikleri, üçüncü bölümde tükenmişlik ve son bölüm ise iş tatmininin ölçülmesine yönelik sorulardan oluşmaktadır.

Kişilik özelliklerinin ölçülmesine yönelik oluşturulan bölüm girişimcilik, sosyal uyumluluk, disiplin, duygusal istikrar ve açık fikirlilik; iş tatmin düzeyinin ölçülmesine yönelik oluşturulmuş sorular içsel iş tatmini ve dışsal iş tatmini ve tükenmişlik seviyesinin ölçülmesine yönelik oluşturulan bölüm ise duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve başarı duygusunda azalma alt ölçeklerinden oluşmaktadır.

Araştırmanın ana kütesini Kayseri’de faaliyet gösteren banka şubelerinde görev yapmakta olan çalışanlar oluşturmaktadır. Örnekleme çok fazla kişi olması nedeniyle ana kütesi 1000 kişiden fazla olan %95 anlamlılık düzeyinde gerekli olan 315 sayısı hedef alınmıştır. Anketler toplam 52 banka şubesinde çalışmakta olan 327 çalışana uygulanmıştır.

Anket yardımı ile birincil kaynaktan toplanan veriler Statistical Package for The Social Sciences (SPSS-V18) paket programı yardımıyla değerlendirmeye alınmıştır. Değerlendirmede ilk olarak sorulara verilen cevapların frekans dağılımları

incelenmiş, daha sonra araştırma ile ilgili hipotezin test edilmesinde korelasyon ve regresyon analizlerinden yararlanılmıştır.

4.5.ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırmanın amaçları doğrultusunda geliştirilen araştırma hipotezini test edebilmek amacıyla çok değişkenli istatistiksel analizlerden faydalanılmıştır. Ancak, analize başlamadan önce verilerin güvenilirlik ve geçerlilik açısından değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu sebeple, araştırma hipotezi test edilmeden önce güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmış, ölçeklerin güvenilirlikleri içsel tutarlılık yöntemi ile belirlenmiştir.

İçsel tutarlılık yönteminin bir uygulaması da “alfa katsayısıdır. Alfa katsayısı ölçeğin güvenilirliğini test etmede en yaygın kullanılan yöntem olup, sıfır ve bir arasında değişen rakamlar alır. Araştırmada kullanılan ölçeğin de güvenilirliğinden bahsedebilmek için alfa katsayısının 0,70 ve üzerinde olması gerekmektedir (Hair vd, 1998: 118).

Araştırmada öncelikli olarak 52 ölçek elemanından oluşan örgüt kültürü ölçeğinin güvenilirlik analizi Tablo 4.1’ de görülmektedir.

Tablo 4.1 52 Ölçek Elemanından Oluşan Tüm Anketin Güvenilirlik Analizi

Alfa Katsayısı	Gözlem Sayısı
,880	52

52 ölçek elemanından oluşan tüm anketin içsel tutarlılığının bir başka deyişle, ölçülmek istenilen kavramı temsil oranının 0,880 olduğu tespit edilmiştir. Güvenilirlik analizi sonucunda bulunan iç tutarlılık oranı, ölçeğin güvenilir kabul edilmesi için gerekli alt sınır olan 0,70 oranını aşmıştır.

4.5.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri ve Verilen Yanıtların Dağılımları

Araştırma kapsamında yer alan 327 banka şube çalışanın demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımları tablolar halinde verilmiştir.

Tablo 4.2’de araştırma kapsamında yer alan banka çalışanlarının cinsiyetleri itibariyle dağılımı yer almaktadır. Tablo 4.2’den anlaşılacağı üzere, araştırma kapsamında yer alan banka çalışanlarının %46,50’sinin bayan, %53,50’sinin ise bay olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4.2. Katılımcıların Cinsiyetleri İtibariyle Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)	Birikimli Yüzde
Bayan	152	46,5	46,5
Bay	175	53,5	100
Toplam	327	100	

Tablo 4.3’ de araştırma kapsamında yer alan banka çalışanlarının yaşları itibariyle dağılımı yer almaktadır. Tablo 4.3’den anlaşılacağı üzere, araştırma kapsamında yer alan banka çalışanlarının %44,6’ ının 18-30 Yaş Arasında, %53,5’ sinin 31-40 Yaş Arasında ve %1,8’ inin 41-50 Yaş Arasında olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4.3. Katılımcıların Yaşları İtibariyle Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)	Birikimli Yüzde
18-30 Yaş Arasında	146	44,6	44,6
31-40 Yaş Arasında	175	53,5	98,2
41-50 Yaş Arasında	6	1,8	100
Toplam	327	100,0	

Tablo 4.4’ de araştırma kapsamında yer alan banka çalışanlarının eğitim düzeyleri itibariyle dağılımı yer almaktadır. Tablo 4.4 den anlaşılacağı üzere, araştırma kapsamında yer alan banka çalışanlarının %3,7’inin lise, %5,5’ inin meslek

yüksekokulu, %85,0' inin lisans ve %5,8'inin ise lisans üstü eğitim düzeyine sahip oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 4.4. Katılımcıların Eğitim Düzeyleri İtibariyle Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)	Birikimli Yüzde
Lise	12	3,7	3,7
Meslek Yüksek Okulu	18	5,5	9,2
Lisans	278	85,0	94,2
Lisans Üstü	19	5,8	100,0
Toplam	327	100,0	

Tablo 4.5 de araştırma kapsamında yer alan banka çalışanlarının eğitim medeni durumları itibariyle dağılımı yer almaktadır. Tablo 4.5'den anlaşılacağı üzere, araştırma kapsamında yer alan banka çalışanlarının %74,0' ünün evli ve %26,0'sının bekar oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 4.5. Katılımcıların Medeni Durumları İtibariyle Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)	Birikimli Yüzde
Evli	242	74,0	74,0
Bekar	85	26,0	100,0
Toplam	327	100,0	

Tablo 4.6' da araştırma kapsamında yer alan banka çalışanlarının gelir seviyesi itibariyle dağılımı yer almaktadır. Tablo 4.6'dan anlaşılacağı üzere, araştırma kapsamında yer alan banka çalışanlarının %7,3' u 1000 TL' den az, %89,0'u 1000TL – 5000TL arasında ve %3,70'inin 5001TL-10000TL arasında ücret aldıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 4.6. Katılımcıların Eğitim Alanları İtibariyle Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)	Birikimli Yüzde
1000 TL' Den Az	24	7,3	7,3
1000TL – 5000TL Arasında	291	89,0	96,3
5001TL -10000TL Arasında	12	3,7	100
Toplam	93	100,0	

Tablo 4.7' de araştırma kapsamında yer alan banka çalışanlarının toplam iş tecrübesi itibariyle dağılımı yer almaktadır. Tablo 4.7'den anlaşılacağı üzere, araştırma kapsamında yer alan banka çalışanlarının %66,7'inin 0-10 yıl arasında, %29,7' sinin 11-20 yıl arasında ve %3,7'inin 21-30 yıl arasında iş tecrübesine sahip oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 4.7. Katılımcıların Toplam İş Tecrübeleri İtibariyle Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)	Birikimli Yüzde
0-10 Yıl Arası	218	66,7	66,7
11-20 Yıl Arası	97	29,7	96,3
21-30 Yıl Arası	12	3,7	100,0
Toplam	327	100,0	

Tablo 4.8' de araştırma kapsamında yer alan banka çalışanlarının çalışmakta oldukları bölüm itibariyle dağılımı yer almaktadır. Tablo 4.8'den anlaşılacağı üzere, araştırma kapsamında yer alan banka çalışanlarının %7,3'unun şube müdürü olarak, %65,1' unun pazarlama bölümünde ve %27,5' sinin operasyon bölümünde çalışmakta oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 4.8. Katılımcıların Kurumda Çalışma Süreleri İtibariyle Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)	Birikimli Yüzde
Şube Müdürü	24	7,3	7,3
Pazarlama Bölümü	213	65,1	72,5
Operasyon Bölümü	90	27,5	100
Toplam	327	100,0	

4.5.2. Kişilik Özelliklerine Yönelik Frekans, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Kişilik Özelliklerini ölçmeye yönelik toplam on ölçek elemanı aracılığı ile ölçüm yapılmıştır. Kişilik Özelliklerine ilişkin olarak oluşturulan ölçek elemanlarının frekansları, yüzdeleri, ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 4.9’da verilmiştir.

Tablo 4.9. Kişilik Özelliklerine Yönelik Frekans, Ortalama Ve Standart Sapma Değerleri

Kişilik Özellikleri Değişkenleri		Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
	S.1	Frekans	146	133	12	12	24	4,1162
	Yüzde %	44,6	40,7	3,7	3,7	7,3		
S.2	Frekans	78	42	24	48	135	3,3670	1,65967
	Yüzde %	23,9	12,8	7,3	14,7	41,3		
S.3	Frekans	144	103	24	25	31	3,9297	1,29343
	Yüzde %	44,0	31,5	7,3	7,6	9,5		
S.4	Frekans	30	85	62	90	60	3,1988	1,26549
	Yüzde %	9,2	26,0	19,0	27,5	18,3		

S.5	Frekans	66	156	19	61	25	3,5413	1,21997
	Yüzde %	20,2	47,2	5,8	18,7	7,6		
S.6	Frekans	60	67	24	66	110	3,3028	1,54981
	Yüzde %	18,3	20,5	7,3	20,2	33,6		
S.7	Frekans	108	122	48	31	18	3,8287	1,15170
	Yüzde %	33	37,3	14,7	9,5	5,5		
S.8	Frekans	67	48	24	80	108	3,3486	1,55498
	Yüzde %	20,5	14,7	7,3	24,5	33,0		
S.9	Frekans	60	139	67	37	24	3,5321	1,13426
	Yüzde %	18,3	42,5	20,5	11,3	7,3		
S.10	Frekans	85	60	12	85	85	3,0765	1,58897
	Yüzde %	26,0	18,3	3,7	26,0	26,0		

Değerlendirme kriteri;

1,49'a kadar "Hiç Önemli Değil"

1,50'den 2,49'a kadar "Önemli Değil"

2,50'den 2,99'a kadar "Ne Önemli Ne Önemsiz"

3,00'den 3,99'a kadar "Önemli"

4,00 ve üzeri "Çok Önemli" Şeklinde.

1. Araştırma kapsamında kişilik özelliklerini ölçmeye yönelik sorulan birinci soru banka çalışanları tarafından %44,6 oranında kesinlikle katılıyorum, %40,7 oranında katılıyorum, %3,7 oranında kararsızım, %3,7 oranında katılmıyorum ve %7,3 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında kişilik özelliklerini ölçmeye ilişkin birinci soru banka çalışanları tarafından çok önemli bulunmuştur.

2. Araştırma kapsamında kişilik özelliklerini ölçmeye yönelik sorulan ikinci soru banka çalışanları tarafından %23,9 oranında kesinlikle katılıyorum, %12,8 oranında katılıyorum, %7,3 oranında kararsızım, %14,7 oranında katılmıyorum ve %41,3 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler

ışığında kişilik özelliklerini ölçmeye ilişkin ikinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

3. Araştırma kapsamında kişilik özelliklerini ölçmeye yönelik sorulan üçüncü soru banka çalışanları tarafından %44,0 oranında kesinlikle katılıyorum, %31,5 oranında katılıyorum, %7,3 oranında kararsızım, %7,6 oranında katılmıyorum ve %9,5 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında kişilik özelliklerini ölçmeye ilişkin üçüncü soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

4. Araştırma kapsamında kişilik özelliklerini ölçmeye yönelik sorulan dördüncü soru banka çalışanları tarafından %9,2 oranında kesinlikle katılıyorum, %26,0 oranında katılıyorum, %19,0 oranında kararsızım, %27,5 oranında katılmıyorum ve %18,3 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında kişilik özelliklerini ölçmeye ilişkin dördüncü soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

5. Araştırma kapsamında kişilik özelliklerini ölçmeye yönelik sorulan beşinci soru banka çalışanları tarafından %20,2 oranında kesinlikle katılıyorum, %47,7 oranında katılıyorum, %5,8 oranında kararsızım, %18,7 oranında katılmıyorum ve %7,6 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında kişilik özelliklerini ölçmeye ilişkin beşinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

6. Araştırma kapsamında kişilik özelliklerini ölçmeye yönelik sorulan altıncı soru banka çalışanları tarafından %18,3 oranında kesinlikle katılıyorum, %20,5 oranında katılıyorum, %7,3 oranında kararsızım, %20,2 oranında katılmıyorum ve %33,6oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında kişilik özelliklerini ölçmeye ilişkin altıncı soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

7. Araştırma kapsamında kişilik özelliklerini ölçmeye yönelik sorulan yedinci soru banka çalışanları tarafından %33,0 oranında kesinlikle katılıyorum, %37,3

oranında katılıyorum, %14,7 oranında kararsızım, %9,5 oranında katılmıyorum ve %5,5 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında kişilik özelliklerini ölçmeye ilişkin yedinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

8. Araştırma kapsamında kişilik özelliklerini ölçmeye yönelik sorulan sekizinci soru banka çalışanları tarafından %2,5 oranında kesinlikle katılıyorum, %14,7 oranında katılıyorum, %7,3 oranında kararsızım, %24,5 oranında katılmıyorum ve %33,0 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında kişilik özelliklerini ölçmeye ilişkin sekizinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

9. Araştırma kapsamında kişilik özelliklerini ölçmeye yönelik sorulan dokuzuncu soru banka çalışanları tarafından %18,3 oranında kesinlikle katılıyorum, %42,5 oranında katılıyorum, %20,5 oranında kararsızım, %11,3 oranında katılmıyorum ve %7,3 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında kişilik özelliklerini ölçmeye ilişkin dokuzuncu soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

10. Araştırma kapsamında kişilik özelliklerini ölçmeye yönelik sorulan onuncu soru banka çalışanları tarafından %26,0 oranında kesinlikle katılıyorum, %18,3 oranında katılıyorum, %3,7 oranında kararsızım, %26,0 oranında katılmıyorum ve %26,0 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında kişilik özelliklerini ölçmeye ilişkin onuncu soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

4.5.3.İş Tatminine Yönelik Frekans, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

İş tatmin düzeyini ölçmeye yönelik toplam yirmi ölçek elemanı aracılığı ile ölçüm yapılmıştır. İş tatminine ilişkin olarak oluşturulan ölçek elemanlarının frekansları, yüzdeleri, ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 3.15’de verilmiştir.

Tablo 4.10. İş Tatminine Yönelik Frekans, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

İş Tatmini Değişkenleri		Kesinlikle	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
		Katılıyorum	Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum		
S.1	Frekans	-	122	66	127	12	2,9113	,95034
	Yüzde %	-	37,3	20,2	38,8	3,7		
S.2	Frekans	12	141	66	84	24	3,1009	1,05910
	Yüzde %	3,7	43,1	20,2	25,7	7,3		
S.3	Frekans	24	101	26	42	24	3,4862	1,04747
	Yüzde %	7,3	61,5	11,0	12,8	7,3		
S.4	Frekans	85	182	12	30	18	3,8746	1,07089
	Yüzde %	26,0	55,7	3,7	9,2	5,5		
S.5	Frekans	37	151	54	73	12	3,3914	1,06520
	Yüzde %	11,3	46,2	16,5	22,3	3,7		
S.6	Frekans	24	159	54	72	18	3,3028	1,06395
	Yüzde %	7,3	48,6	16,5	22,0	5,5		
S.7	Frekans	12	99	108	90	18	2,9908	,97353
	Yüzde %	3,7	30,3	33,0	27,5	5,5		

S.8	Frekans	54	206	49	18	-	3,9052	,72649
	Yüzde %	16,5	63,0	15,0	5,5	-		
S.9	Frekans	48	200	43	30	6	3,7768	,87344
	Yüzde %	14,7	61,2	11,3	9,2	1,8		
S.10	Frekans	55	224	36	12	-	3,9847	,65280
	Yüzde %	16,8	68,5	11,0	3,7	-		
S.11	Frekans	97	163	37	24	6	3,9817	,93318
	Yüzde %	29,7	49,8	11,3	7,3	1,8		
S.12	Frekans	54	163	68	30	12	3,6636	,97985
	Yüzde %	16,5	49,8	20,8	9,2	3,7		
S.13	Frekans	6	93	72	102	54	2,6689	1,10947
	Yüzde %	1,8	28,4	22,0	31,2	16,5		
S.14	Frekans	49	122	78	66	12	2,6789	1,08010
	Yüzde %	15,0	37,3	23,9	20,2	3,7		
S.15	Frekans	24	158	85	42	18	3,3976	,98749
	Yüzde %	7,3	48,3	26,0	12,8	5,5		
S.16	Frekans	36	165	60	60	6	3,5046	,97475
	Yüzde %	11,0	50,5	18,3	18,3	1,8		
S.17	Frekans	12	93	84	90	48	2,7890	1,11932

	Yüzde %	3,7	28,4	25,7	27,5	14,7		
S.18	Frekans	18	134	115	54	6	3,3180	,87733
	Yüzde %	5,5	41,0	35,2	16,5	1,8		
S.19	Frekans	12	153	84	42	36	3,1927	1,07233
	Yüzde %	3,7	46,8	25,7	12,8	11,0		
S.20	Frekans	72	213	24	6	12	4,0000	,83629
	Yüzde %	22,0	65,1	7,3	1,8	3,7		

Değerlendirme kriteri;

1,49'a kadar "Hiç Önemli Değil"

1,50'den 2,49'a kadar "Önemli Değil"

2,50'den 2,99'a kadar "Ne Önemli Ne Önemsiz"

3,00'den 3,99'a kadar "Önemli"

4,00 ve üzeri "Çok Önemli" Şeklinde dir.

1. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan birinci soru banka çalışanları tarafından %37,3 oranında katılıyorum, %20,2 oranında kararsızım, %38,8 oranında katılmıyorum ve %3,7 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında iş tatminini ölçmeye ilişkin birinci soru banka çalışanları tarafından ne önemli ne de önemsiz bulunmuştur.

2. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan ikinci soru banka çalışanları tarafından %3,7 oranında kesinlikle katılıyorum, %43,1 oranında katılıyorum, %20,2 oranında kararsızım, %25,7 oranında katılmıyorum ve %7,3 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında iş tatminini ölçmeye ilişkin ikinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

3. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan üçüncü soru banka çalışanları tarafından %7,3 oranında kesinlikle katılıyorum, %61,5 oranında

katılıyorum, %11,0 oranında kararsızım, %12,8 oranında katılmıyorum ve %7,3 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında iş tatminini ölçmeye ilişkin üçüncü soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

4. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan dördüncü soru banka çalışanları tarafından %26,0 oranında kesinlikle katılıyorum, %55,7 oranında katılıyorum, %3,7 oranında kararsızım, %9,2 oranında katılmıyorum ve %5,5 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında iş tatminini ölçmeye ilişkin dördüncü soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

5. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan beşinci soru banka çalışanları tarafından %11,3 oranında kesinlikle katılıyorum, %46,2 oranında katılıyorum, %16,5 oranında kararsızım, %22,3 oranında katılmıyorum ve %3,7 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında iş tatminini ölçmeye ilişkin beşinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

6. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan altıncı soru banka çalışanları tarafından %7,3 oranında kesinlikle katılıyorum, %8,6 oranında katılıyorum, %16,5 oranında kararsızım, %22,0 oranında katılmıyorum ve %5,5 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında iş tatminini ölçmeye ilişkin altıncı soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

7. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan yedinci soru banka çalışanları tarafından %3,7 oranında kesinlikle katılıyorum, %30,3 oranında katılıyorum, %33,0 oranında kararsızım, %27,5 oranında katılmıyorum ve %5,5 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında iş tatminini ölçmeye ilişkin yedinci soru banka çalışanları tarafından ne önemli ne de önemsiz bulunmuştur.

8. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan sekizinci soru banka çalışanları tarafından %16,5 oranında kesinlikle katılıyorum, %63,0 oranında katılıyorum, %15,0 oranında kararsızım ve %5,5 oranında katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler işığında iş tatminini ölçmeye ilişkin sekizinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

9. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan dokuzuncu soru banka çalışanları tarafından %14,7 oranında kesinlikle katılıyorum, %61,2 oranında katılıyorum, %11,3 oranında kararsızım, %9,2 oranında katılmıyorum ve %1,8 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler işığında iş tatminini ölçmeye ilişkin dokuzuncu soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

10. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan onuncu soru banka çalışanları tarafından %16,8 oranında kesinlikle katılıyorum, %68,5 oranında katılıyorum, %11,0 oranında kararsızım ve %3,7 oranında katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler işığında ölçmeye ilişkin onuncu soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

11. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan onbirinci soru banka çalışanları tarafından %29,7 oranında kesinlikle katılıyorum, %49,8 oranında katılıyorum, %11,3 oranında kararsızım, %7,3 oranında katılmıyorum ve %1,8 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler işığında iş tatminini ölçmeye ilişkin onbirinci soru banka çalışanları tarafından çok önemli bulunmuştur.

12. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan onikinci soru banka çalışanları tarafından %16,5 oranında kesinlikle katılıyorum, %49,8 oranında katılıyorum, %20,8 oranında kararsızım, %9,2 oranında katılmıyorum ve %3,7 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler işığında iş tatminini ölçmeye ilişkin onikinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

13. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan onüçüncü soru banka çalışanları tarafından %1,8 oranında kesinlikle katılıyorum, %28,4 oranında katılıyorum, %22,0 oranında kararsızım, %31,2 oranında katılmıyorum ve %16,5 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında iş tatminini ölçmeye ilişkin onüçüncü soru banka çalışanları tarafından ne önemli ne de önemsiz bulunmuştur.

14. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan ondördüncü soru banka çalışanları tarafından %15,0 oranında kesinlikle katılıyorum, %37,3 oranında katılıyorum, %23,9 oranında kararsızım, %20,2 oranında katılmıyorum ve %3,7 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında iş tatminini ölçmeye ilişkin ondördüncü soru banka çalışanları tarafından ne önemli ne de önemsiz bulunmuştur.

15. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan onbeşinci soru banka çalışanları tarafından %7,3 oranında kesinlikle katılıyorum, %48,3 oranında katılıyorum, %26,0 oranında kararsızım, %12,8 oranında katılmıyorum ve %5,5 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında iş tatminini ölçmeye ilişkin onbeşinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

16. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan onaltıncı soru banka çalışanları tarafından %11,0 oranında kesinlikle katılıyorum, %50,5 oranında katılıyorum, %18,3 oranında kararsızım, %18,3 oranında katılmıyorum ve %1,8 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında iş tatminini ölçmeye ilişkin onaltıncı soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

17. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan onyedinci soru banka çalışanları tarafından %3,7 oranında kesinlikle katılıyorum, %28,4 oranında katılıyorum, %25,7 oranında kararsızım, %27,5 oranında katılmıyorum ve %14,7 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler

ışığında iş tatminini ölçmeye ilişkin onyedinci soru banka çalışanları tarafından ne önemli ne de önemsiz bulunmuştur.

18. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan onsekizinci soru banka çalışanları tarafından %5,5 oranında kesinlikle katılıyorum, %41,0 oranında katılıyorum, %35,2 oranında kararsızım, %16,5 oranında katılmıyorum ve %1,8 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında iş tatminini ölçmeye ilişkin onsekizinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

19. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan ondokuzuncu soru banka çalışanları tarafından %3,7 oranında kesinlikle katılıyorum, %46,8 oranında katılıyorum, %25,7 oranında kararsızım, %12,8 oranında katılmıyorum ve %11,0 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında iş tatminini ölçmeye ilişkin ondokuzuncu soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

20. Araştırma kapsamında iş tatminini ölçmeye yönelik sorulan yirminci soru banka çalışanları tarafından %22,0 oranında kesinlikle katılıyorum, %65,1 oranında katılıyorum, %7,3 oranında kararsızım, %1,8 oranında katılmıyorum ve %3,7 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında iş tatminini ölçmeye ilişkin yirminci soru banka çalışanları tarafından çok önemli bulunmuştur.

4.5.4. Tükenmişliğe Yönelik Frekans, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Tükenmişlik düzeyini ölçmeye yönelik toplam yirmi ölçek elemanı aracılığı ile ölçüm yapılmıştır. Tükenmişlik düzeyini ilişkin olarak oluşturulan ölçek elemanlarının frekansları, yüzdeleri, ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 4.11.'de verilmiştir.

Tablo 4.11. Tükenmişliğe Yönelik Frekans, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Tükenmişlik Değişkenleri		Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
S.1	Frekans	36	67	54	115	55	3,2630	1,26707
	Yüzde %	11,0	20,5	16,5	35,2	16,8		
S.2	Frekans	18	67	66	146	30	3,3150	1,06902
	Yüzde %	5,5	20,5	20,2	44,6	9,2		
S.3	Frekans	18	78	79	122	30	3,2080	1,07660
	Yüzde %	5,5	23,9	24,2	37,3	9,2		
S.4	Frekans	42	231	36	18	-	3,9083	,67207
	Yüzde %	12,8	70,6	11,0	5,5	-		
S.5	Frekans	36	73	60	91	67	3,2446	1,30646
	Yüzde %	11,0	22,3	18,3	27,8	20,5		
S.6	Frekans	30	78	67	128	24	3,1162	1,13178
	Yüzde %	9,2	23,9	20,5	39,1	7,3		
S.7	Frekans	85	182	24	24	12	3,9297	,97732
	Yüzde %	26	55,7	7,3	7,3	3,7		

S.8	Frekans	24	72	73	120	30	3,2080	1,11027
	Yüzde %	7,3	22,0	22,3	39,1	9,2		
S.9	Frekans	66	140	66	55	-	3,6636	,98298
	Yüzde %	20,2	42,8	20,2	18,8	-		
S.10	Frekans	30	98	85	78	36	2,9755	1,16150
	Yüzde %	9,2	30,0	26,0	23,9	11,0		
S.11	Frekans	18	97	84	90	38	3,1009	1,11827
	Yüzde %	5,5	29,7	25,7	27,5	11,6		
S.12	Frekans	116	151	36	18	6	4,0795	,92001
	Yüzde %	35,5	46,2	11,0	5,5	1,8		
S.13	Frekans	18	126	86	36	61	2,9878	1,21083
	Yüzde %	5,5	38,5	26,3	11,0	18,7		
S.14	Frekans	48	115	55	49	60	2,8716	1,34598
	Yüzde %	14,7	35,2	16,8	15,0	18,3		
S.15	Frekans	42	79	30	103	73	3,2630	1,37839
	Yüzde %	12,8	24,2	9,2	31,5	22,3		
S.16	Frekans	24	104	66	97	36	3,0520	1,16192
	Yüzde %	7,3	31,8	20,2	29,7	11,0		

S.17	Frekans	66	219	12	30	-	3,9817	,77912
	Yüzde %	20,2	67,0	3,7	9,2	-		
S.18	Frekans	24	188	48	67	-	3,5168	,89931
	Yüzde %	7,3	57,5	14,7	20,5	-		
S.19	Frekans	84	201	12	18	12	4,0000	,92012
	Yüzde %	25,7	61,5	3,7	5,5	3,7		
S.20	Frekans	60	54	55	72	86	3,2141	1,46012
	Yüzde %	18,3	16,5	16,8	22,0	26,3		
S.21	Frekans	91	157	49	24	6	3,9266	,94030
	Yüzde %	27,8	48,0	15,0	7,3	1,8		
S.22	Frekans	24	92	72	103	36	3,1070	1,15016
	Yüzde %	7,3	28,1	22,0	31,5	11,0		

Değerlendirme kriteri;

1,49'a kadar "Hiç Önemli Değil"

1,50'den 2,49'a kadar "Önemli Değil"

2,50'den 2,99'a kadar "Ne Önemli Ne Önemsiz"

3,00'den 3,99'a kadar "Önemli"

4,00 ve üzeri "Çok Önemli" Şeklindedir.

1. Araştırma kapsamında tükenmişliği ölçmeye yönelik sorulan birinci soru banka çalışanları tarafından %11,0 oranında kesinlikle katılıyorum, %20,5 oranında katılıyorum, %16,5 oranında kararsızım, %35,2 oranında katılmıyorum ve %16,8 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükenmişliği ölçmeye ilişkin birinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

2. Araştırma kapsamında tükemişliği ölçmeye yönelik sorulan ikinci soru banka çalışanları tarafından %5,5 oranında kesinlikle katılıyorum, %20,5 oranında katılıyorum, %20,2 oranında kararsızım, %44,6 oranında katılmıyorum ve %9,2 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükemişliği ölçmeye ilişkin ikinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

3. Araştırma kapsamında tükemişliği ölçmeye yönelik sorulan üçüncü soru banka çalışanları tarafından %5,5 oranında kesinlikle katılıyorum, %23,9 oranında katılıyorum, %24,2 oranında kararsızım, %37,3 oranında katılmıyorum ve %9,2 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükemişliği ölçmeye ilişkin üçüncü soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

4. Araştırma kapsamında tükemişliği ölçmeye yönelik sorulan dördüncü soru banka çalışanları tarafından %12,8 oranında kesinlikle katılıyorum, %70,6 oranında katılıyorum, %11,0 oranında kararsızım ve %5,5 oranında katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükemişliği ölçmeye ilişkin dördüncü soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

5. Araştırma kapsamında tükemişliği ölçmeye yönelik sorulan beşinci soru banka çalışanları tarafından %11,0 oranında kesinlikle katılıyorum, %22,3 oranında katılıyorum, %18,3 oranında kararsızım, %27,8 oranında katılmıyorum ve %20,5 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükemişliği ölçmeye ilişkin beşinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

6. Araştırma kapsamında tükemişliği ölçmeye yönelik sorulan altıncı soru banka çalışanları tarafından %9,2 oranında kesinlikle katılıyorum, %23,9 oranında katılıyorum, %20,5 oranında kararsızım, %39,1 oranında katılmıyorum ve %7,3 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükemişliği ölçmeye ilişkin altıncı soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

7. Araştırma kapsamında tükemişliği ölçmeye yönelik sorulan yedinci soru banka çalışanları tarafından %26,0 oranında kesinlikle katılıyorum, %55,7 oranında katılıyorum, %7,3 oranında kararsızım, %7,3 oranında katılmıyorum ve %3,7 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükemişliği ölçmeye ilişkin yedinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

8. Araştırma kapsamında tükemişliği ölçmeye yönelik sorulan sekizinci soru banka çalışanları tarafından %7,3 oranında kesinlikle katılıyorum, %22,0 oranında katılıyorum, %22,3 oranında kararsızım, %39,1 oranında katılmıyorum ve %9,2 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükemişliği ölçmeye ilişkin sekizinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

9. Araştırma kapsamında tükemişliği ölçmeye yönelik sorulan dokuzuncu soru banka çalışanları tarafından %20,2 oranında kesinlikle katılıyorum, %42,8 oranında katılıyorum, %20,2 oranında kararsızım ve %18,8 oranında katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükemişliği ölçmeye ilişkin dokuzuncu soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

10. Araştırma kapsamında tükemişliği ölçmeye yönelik sorulan onuncu soru banka çalışanları tarafından %9,2 oranında kesinlikle katılıyorum, %30,0 oranında katılıyorum, %26,0 oranında kararsızım, %23,9 oranında katılmıyorum ve %11,0 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükemişliği ölçmeye ilişkin onuncu soru banka çalışanları tarafından ne önemli ne de önemsiz bulunmuştur.

11. Araştırma kapsamında tükemişliği ölçmeye yönelik sorulan onbirinci soru banka çalışanları tarafından %5,5 oranında kesinlikle katılıyorum, %29,7 oranında katılıyorum, %25,7 oranında kararsızım, %27,5 oranında katılmıyorum ve %11,6 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükemişliği ölçmeye ilişkin onbirinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

12. Araştırma kapsamında tükenmişliği ölçmeye yönelik sorulan onikinci soru banka çalışanları tarafından %35,5 oranında kesinlikle katılıyorum, %46,2 oranında katılıyorum, %11,0 oranında kararsızım, %5,5 oranında katılmıyorum ve %1,8 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükenmişliği ölçmeye ilişkin onikinci soru banka çalışanları tarafından çok önemli bulunmuştur.

13. Araştırma kapsamında tükenmişliği ölçmeye yönelik sorulan onüçüncü soru banka çalışanları tarafından %5,5 oranında kesinlikle katılıyorum, %38,5 oranında katılıyorum, %36,3 oranında kararsızım, %11,0 oranında katılmıyorum ve %18,7 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükenmişliği ölçmeye ilişkin onüçüncü soru banka çalışanları tarafından ne önemli ne de önemsiz bulunmuştur.

14. Araştırma kapsamında tükenmişliği ölçmeye yönelik sorulan ondördüncü soru banka çalışanları tarafından %14,7 oranında kesinlikle katılıyorum, %35,2 oranında katılıyorum, %16,8 oranında kararsızım, %15,0 oranında katılmıyorum ve %18,3 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükenmişliği ölçmeye ilişkin ondördüncü soru banka çalışanları tarafından ne önemli ne de önemsiz bulunmuştur.

15. Araştırma kapsamında tükenmişliği ölçmeye yönelik sorulan onbeşinci soru banka çalışanları tarafından %12,8 oranında kesinlikle katılıyorum, %24,2 oranında katılıyorum, %9,2 oranında kararsızım, %31,5 oranında katılmıyorum ve %22,3 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükenmişliği ölçmeye ilişkin onbeşinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

16. Araştırma kapsamında tükenmişliği ölçmeye yönelik sorulan onaltıncı soru banka çalışanları tarafından %7,3 oranında kesinlikle katılıyorum, %31,8 oranında katılıyorum, %20,2 oranında kararsızım, %29,7 oranında katılmıyorum ve %11,0 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler

ışığında tükenmişliği ölçmeye ilişkin onaltıncı soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

17. Araştırma kapsamında tükenmişliği ölçmeye yönelik sorulan onyedinci soru banka çalışanları tarafından %20,2 oranında kesinlikle katılıyorum, %67,0 oranında katılıyorum, %3,7 oranında kararsızım ve %9,2 oranında katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükenmişliği ölçmeye ilişkin onyedinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

18. Araştırma kapsamında tükenmişliği ölçmeye yönelik sorulan onsekizinci soru banka çalışanları tarafından %7,3 oranında kesinlikle katılıyorum, %57,5 oranında katılıyorum, %14,7 oranında kararsızım ve %20,5 oranında katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükenmişliği ölçmeye ilişkin onsekizinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

19. Araştırma kapsamında tükenmişliği ölçmeye yönelik sorulan ondokuzuncu soru banka çalışanları tarafından %25,7 oranında kesinlikle katılıyorum, %61,5 oranında katılıyorum, %3,7 oranında kararsızım, %5,5 oranında katılmıyorum ve %3,7 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükenmişliği ölçmeye ilişkin ondokuzuncu soru banka çalışanları tarafından çok önemli bulunmuştur.

20. Araştırma kapsamında tükenmişliği ölçmeye yönelik sorulan yirminci soru banka çalışanları tarafından %18,3 oranında kesinlikle katılıyorum, %16,5 oranında katılıyorum, %16,8 oranında kararsızım, %22,0 oranında katılmıyorum ve %26,3 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükenmişliği ölçmeye ilişkin yirminci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

21. Araştırma kapsamında tükenmişliği ölçmeye yönelik sorulan yirmibirinci soru banka çalışanları tarafından %27,8 oranında kesinlikle katılıyorum, %48,0 oranında katılıyorum, %15,0 oranında kararsızım, %7,3 oranında katılmıyorum ve %1,8 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler

ışığında tükenmişliği ölçmeye ilişkin yirmibirinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

22. Araştırma kapsamında tükenmişliği ölçmeye yönelik sorulan yirmiikinci soru banka çalışanları tarafından %7,3 oranında kesinlikle katılıyorum, %28,1 oranında katılıyorum, %22,0 oranında kararsızım, %31,5 oranında katılmıyorum ve %11,0 oranında kesinlikle katılmıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Bu bilgiler ışığında tükenmişliği ölçmeye ilişkin yirmiikinci soru banka çalışanları tarafından önemli bulunmuştur.

4.6.ARAŞTIRMANIN DAYANDIĞI HİPOTEZLERİN TEST EDİLMESİ

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın amaç ve kapsamı doğrultusunda, kişilik özelliklerinin iş tatmini ve tükenmişlik üzerine etkileri ile ilgili bilgi ve bulgulara ulaşabilmek amacıyla daha önceden belirlenmiş olan hipotezler test edilecektir.

4.6.1. Kişilik Özelliklerinin İş Tatmini Üzerine Etkisi

Kişilik özelliklerinin iş tatmini üzerinde etkisi olup olmadığını tespit edebilmek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Bilindiği üzere regresyon analizi, bağımlı değişken/değişkenler ile bağımsız değişken/ değişkenler arasındaki bağıntıyı incelemeye yönelik olarak yapılmaktadır.

Tablo 4.12. Araştırma Modeli

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Standart Sapma
1	,276 ^a	,076	,073	,50668

Tablo 4.12’ de görüldüğü üzere korelasyonun %27,6 determinasyon katsayısının %7,6 ve düzeltilmiş determinasyon katsayısının %7,3 olduğu görülmektedir.

Tablo 4.13. ANOVA Test Sonuçları

Model		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Anlamlılık
1	Regresyon	6,857	1	6,857	26,708	,000 ^a
	Artık	83,436	325	,257		
	Toplam	90,293	326			

Bağımsız Değişkenler: Kişilik Özellikleri

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Tablo 4.13’ de görüldüğü üzere model bir bütün olarak 0,000 düzeyinde anlamlılık göstermektedir. Anlamlılık < 0,05 olması, kişilik özelliklerinin iş tatmini üzerine etkisi olduğu ortaya çıkarmıştır.

Tablo 4.14. Regresyon Analizi Katsayılar Tablosu

	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	Anlamlılık
	B	Standart Sapma	Beta		
Sabit	4,115	,135		30,464	,000
Kişilik Özellikleri	-,209	,040	-,276	-5,168	,000

Regrasyon Modeli $Y = 4,115 + -0,209(\text{Kişilik Özellikleri})$

Bağımsız Değişkenler: Kişilik Özellikleri

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Tablo 4.14' den anlaşılacağı üzere kişilik özellikleri 000, anlamlılık düzeyinde iş tatmini üzerinde etkilidir.

Regresyon analizin yapılmasının temel sebeplerinden biri de gelecekle ilgili tahminler yapmaktır. Bunun için de matematiksel regresyon modelinin anlamlı olması gerekmektedir. Yukarıdaki tablo bize aşağıdaki matematiksel model ile tahmin yapılabileceğini göstermektedir.

$$Y = 4,115 - 0,209(\text{Kişilik Özellikleri})$$

4.6.2. Kişilik Özelliklerinin Tükenmişlik Üzerine Etkisi

Kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerinde etkisi olup olmadığını tespit edebilmek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 4.15. Araştırma Modeli

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Standart Sapma
1	,652 ^a	,425	,424	,35198

Tablo 4.15' de görüldüğü üzere korelasyonun %65,2 determinasyon katsayısının %42,5 ve düzeltilmiş determinasyon katsayısının %42,4 olduğu görülmektedir.

Tablo 4.16 ANOVA Test Sonuçları

Model		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Anlamlılık
1	Regrasyon	29,822	1	29,822	240,708	,000 ^a
	Artık	40,265	325	,124		
	Toplam	70,087	326			

Bağımsız Değişkenler: Kişilik Özellikleri

Bağımlı Değişken: Tükenmişlik

Tablo 4.16' da görüldüğü üzere model bir bütün olarak 0,000 düzeyinde anlamlılık göstermektedir. Anlamlılık < 0,05 olması, kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerine etkisi olduğu ortaya çıkarmıştır.

Tablo 4.17. Regresyon Analizi Katsayılar Tablosu

	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	Anlamlılık
	B	Standart Sapma	Beta		
Sabit	1,807	,094		19,254	,000
Kişilik Özellikleri	,436	,028	,652	15,515	,000

Regrasyon Modeli $Y = 1,807 + 0,436(\text{Kişilik Özellikleri})$

Bağımsız Değişkenler: Kişilik Özellikleri

Bağımlı Değişken: Tükenmişlik

Tablo 4.17' den anlaşılacağı üzere kişilik özellikleri 000, anlamlılık düzeyinde tükenmişlik üzerinde etkilidir.

Regresyon analizin yapılmasının temel sebeplerinden biri de gelecekle ilgili tahminler yapmaktır. Bunun için de matematiksel regresyon modelinin anlamlı olması gerekmektedir. Yukarıdaki tablo bize aşağıdaki matematiksel model ile tahmin yapılabileceğini göstermektedir.

$$Y = 1,807 + 0,436(\text{Kişilik Özellikleri})$$

Araştırmada kişilik özellikleri, iş tatmini ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin tespit edilmesinde korelasyon analizi kullanılmıştır. Korelasyon analizi, ilgili analizlerin pazarlama araştırmalarında yaygın olarak kullanılmaktadır. Doğrusal ilişkileri ortaya çıkarmaya yarayan bu analiz katsayısı -1 ile +1 arasında değişen bir değeri temsil etmektedir (Nakip, 2004:244).

4.6.3 Kişilik özellikleri ve iş tatmininin tükenmişlik üzerine etkisi

Tablo 4.18 ANOVA Test Sonuçları

Model	Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Anlamlılık
1					
Regrasyon	29,822	1	29,822	240,708	,000 ^a
Artık	40,265	325	,124		
Toplam	70,087	326			
2					
Regrasyon	32,023	2	16,012	136,292	,000 ^b
Artık	38,064	324	,117		
Toplam	70,087	326			

a. Bağımsız Değişken: Kişilik

b Bağımsız Değişken: Kişilik, İş Tatmini

c. Bağımlı Değişken: Tükenmişlik

Tablo 4.19. Regresyon Analizi Katsayılar Tablosu

Model		Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standart Katsayılar	t	Anlamlılık
		B	Std. Sapma	Beta		
1	Sabit	1,807	,094		19,254	,000
	Kişilik	,436	,028	,652	15,515	,000
2	Sabit	1,138	,179		6,344	,000
	Kişilik	,470	,028	,703	16,509	,000
	İş Tatmini	,162	,038	,184	4,329	,000

a. Bağımlı Değişken: Tükenmişlik

$$Y=1,138+0,703 \text{ kişilik} +0,184 \text{ iş tatmini}$$

Kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerine etkisi 0,65s.... Den 0,703 e çıktığı tespit edilmiştir.

Tablo 4.20. Korelasyon Matrisi

Alt Ölçekler	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sosyal Uyum	1									
Girişimcilik	,530**	1								
Disiplin	,433**	,638**	1							
Duygusal İstikrar	,140*	,293**	,208**	1						
Açık Fikirlilik	,450**	,533**	,565**	,057	1					
Duygusal Tükenmişlik	,260**	,305**	,287**	,382**	,326**	1				
Başarı Duygusunda Azalma	,163**	,233**	,268**	,198**	-,023	-,061	1			
Duyarsızlaşma	,464**	,586**	,470**	,459**	,585**	,727**	-,107	1		
İçsel İş Tatmini	-,216**	-,188**	-,227**	,004	-,345**	-,074	,211**	-,309**	1	
Dışsal İş Tatmini	-,281**	-,154**	-,168**	,038	-,215**	,022	,237**	-,182**	,671**	1

Tablo 4.20 göz önüne alındığında aşağıdaki yorumlar yapılabilir:

- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden sosyal uyum ile kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden girişimcilik arasında pozitif, çift yönlü ve kuvvetli(,530**) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden sosyal uyum ile kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden disiplin arasında pozitif, çift yönlü (,433**) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden sosyal uyum ile Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden duygusal istikrar arasında pozitif, tek yönlü (,140*) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden sosyal uyum ile Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden açık fikirlilik arasında pozitif, çift yönlü (,450**) bir ilişki vardır.

- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden sosyal uyum ile tükenmişlik alt ölçeklerinden duyarsızlaşma arasında pozitif, çift yönlü ($,260^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden sosyal uyum ile tükenmişlik alt ölçeklerinden başarı duygusunda azalma arasında pozitif, çift yönlü ($,163^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden sosyal uyum ile tükenmişlik alt ölçeklerinden duygusal tükenmişlik arasında pozitif, çift yönlü ($,464^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden sosyal uyum ile iş tatmini alt ölçeklerinden içsel iş tatmini arasında negatif, çift yönlü ($-,216^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden sosyal uyum ile iş tatmini alt ölçeklerinden dışsal iş tatmini arasında negatif, çift yönlü ($-,281^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden girişimcilik ile kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden disiplin arasında pozitif, çift yönlü ve kuvvetli ($,638^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden girişimcilik ile Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden duygusal istikrar arasında pozitif, çift yönlü ($,293^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden girişimcilik ile Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden açık fikirlilik arasında pozitif, çift yönlü ve kuvvetli ($,533^{**}$) bir ilişki vardır.

- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden girişimcilik ile tükenmişlik alt ölçeklerinden duyarsızlaşma arasında pozitif, çift yönlü ($,305^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden girişimcilik ile tükenmişlik alt ölçeklerinden başarı duygusunda azalma arasında pozitif, çift yönlü ($,233^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden girişimcilik ile tükenmişlik alt ölçeklerinden duygusal tükenmişlik arasında pozitif, çift yönlü ve kuvvetli ($,586^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden girişimcilik ile iş tatmini alt ölçeklerinden içsel iş tatmini arasında negatif, çift yönlü ($-,188^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden girişimcilik ile iş tatmini alt ölçeklerinden dışsal iş tatmini arasında negatif, çift yönlü ($-,154^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden disiplin ile Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden duygusal istikrar arasında pozitif, çift yönlü ($,208^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden disiplin ile Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden açık fikirlilik arasında pozitif, çift yönlü ve kuvvetli ($,565^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden disiplin ile tükenmişlik alt ölçeklerinden duyarsızlaşma arasında pozitif, çift yönlü ($,287^{**}$) bir ilişki vardır.

- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden disiplin ile tükenmişlik alt ölçeklerinden başarı duygusunda azalma arasında pozitif, çift yönlü ($,268^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden disiplin ile tükenmişlik alt ölçeklerinden duygusal tükenmişlik arasında pozitif, çift yönlü ($,470^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden disiplin ile iş tatmini alt ölçeklerinden içsel iş tatmini arasında negatif, çift yönlü ($-,227^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden disiplin ile iş tatmini alt ölçeklerinden dışsal iş tatmini arasında negatif, çift yönlü ($-,168^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden disiplin ile tükenmişlik alt ölçeklerinden duyarsızlaşma arasında pozitif, çift yönlü ($,382^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden disiplin ile tükenmişlik alt ölçeklerinden başarı duygusunda azalma arasında pozitif, çift yönlü ($,198^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden disiplin ile tükenmişlik alt ölçeklerinden duygusal tükenmişlik arasında pozitif, çift yönlü ($,459^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden açık fikirlilik ile tükenmişlik alt ölçeklerinden duyarsızlaşma arasında pozitif, çift yönlü ($,326^{**}$) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden açık fikirlilik ile tükenmişlik alt ölçeklerinden duygusal tükenmişlik arasında pozitif, çift yönlü ve kuvvetli ($,585^{**}$) bir ilişki vardır.

- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden açık fikirlilik ile iş tatmini alt ölçeklerinden içsel iş tatmini arasında negatif, çift yönlü (-,345^{**}) bir ilişki vardır.
- Kişilik özelliklerinin alt ölçeklerinden açık fikirlilik ile iş tatmini alt ölçeklerinden dışsal iş tatmini arasında negatif, çift yönlü (-,215^{**}) bir ilişki vardır.
- Tükenmişlik alt ölçeklerinden duygusal tükenmişlik ile tükenmişlik alt ölçeklerinden duyarsızlaşma arasında pozitif, çift yönlü ve kuvvetli (,727^{**}) bir ilişki vardır.
- Tükenmişlik alt ölçeklerinden başarı duygusunda azalma ile iş tatmini alt ölçeklerinden içsel iş tatmini arasında pozitif, çift yönlü (,211^{**}) bir ilişki vardır.
- Tükenmişlik alt ölçeklerinden başarı duygusunda azalma ile iş tatmini alt ölçeklerinden dışsal iş tatmini arasında pozitif, çift yönlü (,237^{**}) bir ilişki vardır.
- Tükenmişlik alt ölçeklerinden başarı duygusunda azalma ile iş tatmini alt ölçeklerinden içsel iş tatmini arasında negatif, çift yönlü (-,309^{**}) bir ilişki vardır.
- Tükenmişlik alt ölçeklerinden başarı duygusunda azalma ile iş tatmini alt ölçeklerinden dışsal iş tatmini arasında negatif, çift yönlü (-,182^{**}) bir ilişki vardır.
- İş tatmini alt ölçeklerinden içsel iş tatmini ile iş tatmini alt ölçeklerinden dışsal iş tatmini arasında pozitif, çift yönlü ve kuvvetli (,671^{**}) bir ilişki vardır.

Araştırma hipotezlerinin değerlendirilmesine ilişkin sonuçlar Tablo 4.21' de toplu olarak verilmiştir.

Tablo 4.21. Hipotezlere İlişkin Sonuçlar

HİPOTEZLER	SONUÇ
H1:Kişilik özelliklerinin iş tatmini üzerine etkisi vardır.	KABUL
H2:Kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerine etkisi vardır.	KABUL
H3: Kişilik özellikleri ve iş tatmininin ,tükenmişlik üzerine etkisi vardır.	KABUL
H4: Kişilik özellikleri, iş tatmini ve tükenmişlik alt ölçekleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL

SONUÇ

Bu tür araştırmalarda en çok karşılaşılan problem, her çalışanın kendine özgü bir kişilik yapısının olması, başarılı çalışanların yeterince tanımlanmış bir kişilik yapısının bulunmaması ve işletmedeki başarının tek bir çalışanın ve çalışanın tarzına bağlanmasının mümkün olmamasıdır.

Günümüz dünyası, hızlı sosyal ve kültürel dönüşümlerin yaşandığı, rekabet ve değişim uygularının yoğun bir biçimde algılandığı, toplumsal ve örgütsel yaşamın kişiler açısından zorlayıcı özellikler içerebileceği niteliktedir. 21. Yüzyılda Dünyada görülen değişim hızı, hızla artmakta ve bu baş döndürücü hız, iş yaşamını birçok boyutta zorlamaktadır. İş yaşamında; teknolojik değişmeler, rekabet ile hız ve kaliteye ulaşmanın yarattığı düşünce, çalışanları tükenmişliğe sürükleyebilmektedir.

Cherniss (1980) tükenmişliği, yoğun stres ve iş doyumsuzluğuna tepki olarak bireyin psikolojik olarak işinden soğuması olarak özetlemektedir.

Çalışma yaşamında stresten kaçma imkanı bulunmamaktadır. Belirli bir düzeye kadar stres, çalışan performansını arttırıcı etki yaratabilmektedir. Ancak, stresin yoğun ve sürekli hale gelmesi pek çok bireysel ve örgütsel sorunları gündeme getirmektedir. Birey açısından tatminsizlik, bunun sonucunda tükenmişlik, sağlık sorunları ve sonucunda da başarısızlık meydana gelmektedir. İşletmeler açısından düşünöldüğünde hem bireysel, hem de örgütsel motivasyonun düştüğü, bunun verimliliğin düşüşüne sebep olduğu, sonuç olarak da uzun dönemde başarısız bir örgüt yapısının ortaya çıktığı görölmektedir.

Araştırma bulgularının analizinde, çalışanların başarısında temel teşkil eden kişilik özelliklerinin değerlendirilmesine karşı son derece duyarlı oldukları

görülmüştür. Böyle bir hassasiyet yapılan araştırmanın bulgularını daha da önemli hale getirmiştir.

Son yıllarda insan kaynakları ile ilgili yayınların bazılarında çalışanların başarısı ile mesleki kişilik yapısı arasındaki ilişkiden de sıkça bahsedilmektedir. Bu çalışmalarda genel olarak paylaşılan husus, kişilik yapısına uygun iş ve çalışma ortamlarının çalışan performansını olumlu yönde desteklediğidir. Ancak, kişilik yapısının tek başına başarı için yeterli olamayacağı ve çalışanın içinde bulunduğu kültürel ortamında, çalışanın performansını etkileyeceği ayrıca vurgulanmaktadır.

Diğer önemli bir konu ise, çalışanın iş başarısını etkileyen kişilik özelliklerinin belirlenmesinde hangi yöntem ve ölçeklerden yararlanılacağıdır. Çünkü kişilik değerlendirmelerinde bir çok modele dayanan psikolojik testler kullanılmaktadır.

Kişilik değerlendirmelerindeki ilk araştırmalarda dolaylı kişilik testlerinden de yararlanılırken; artık günümüzde daha çok dolaylı olmayan testler tercih edilmektedir. Ayrıca araştırmacılar, dolaylı olmayan testler türünde temel kişilik özelliklerini ölçmeye yönelik mesleki kişilik envanterlerinin geliştirilmesine yönelmişlerdir.

Kişilik özelliklerinin iş tatmini üzerinde etkisi olup olmadığını tespit edebilmek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Bilindiği üzere regresyon analizi, bağımlı değişken/değişkenler ile bağımsız değişken/ değişkenler arasındaki bağıntıyı incelemeye yönelik olarak yapılmaktadır.

$Y = 4,115 + -0,209_{(Kişilik\ Özellikleri)}$ 'de görüldüğü üzere model bir bütün olarak 0,000 düzeyinde anlamlılık göstermektedir. Anlamlılık $< 0,05$ olması, kişilik özelliklerinin iş tatmini üzerine etkisi olduğu ortaya çıkarmıştır.

$Y = 1,807 + 0,436_{(Kişilik\ Özellikleri)}$ 'de görüldüğü üzere model bir bütün olarak 0,000 düzeyinde anlamlılık göstermektedir. Anlamlılık $< 0,05$ olması, kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerine etkisi olduğu ortaya çıkarmıştır.

KAYNAKÇA

Ağırbaş İ.- Çelik Y.- Buyukkayıkçı H(2005). “Motivasyon Araçları Ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt 8, Sayı 3, S.329- 349.

Akıncı, Z. B. (2001). *Kurum Kültürü*. Birinci Baskı. İstanbul: İletişim Yayınları.

Appelbaum S.H. (1978) "Attitudes And Values: Concerns Of Middle Managers" Training And Development Journal, October, 52-58

Atkinson, R. L.(1999), Psikolojiye Giriş, Çev: Y. Alogan, Arkadaş Yayınları, Ankara.

Aydın, M. (2000). *Eğitim Yönetimi*. Ankara: Hatiboğlu Yayınevi.

Barutçugil, İ.(2004) Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.

Batu C.(2009), Tatmin Düzeyinin Belirlenmesi (Düzce İli Örneği)”, Kastamonu Üni., Orman Fakültesi Dergisi, Cilt 9, Sayı 1, S.1-11.

Baymur F.(1993), Genel Psikoloji. İnkılâp Kitapevi, İstanbul, 1993.

Bhuiyan, S.H. - B. Menguc. (2002). An Extension And Evaluation Of Job Characteristics, Organizational Commitment And Job Satisfaction In An Expatriate,

Bilgiç, R. (1998). The Relationship Between Job Satisfaction And Personal Characteristics Of Turkish Workers. *The Journal Of Psychology*. 132.5, 549-557.

Bishop, J.W. Ve K.D. Scott (1997). How Commitment Affects Team Performance. Hr Magazine. 42.2, 107-111.

Bruning, N.S., Ve Frew, D.R. (1987). Effects Of Exercise, Relaxation, And Management Skills On Physiological Stress İndicators: A Field Experiment. *Journal Of Applied Psychology*, 72, 515-521.

Can G. (1998), Çağdaş Yaşam Çağdaş İnsan, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, S. 21

Chamorro-Premuzic, T., (2005), Personality And Intellectual Competence, Mahwah, Nj, Usa Lawrence Erlbaum Associates Incorporated, [Http://Site.Ebrary.Com/Lib/Hacettepe](http://Site.Ebrary.Com/Lib/Hacettepe).

Clark, A.E. (1997). Job Satisfaction And Gender: Why Are Women So Happy At Work? *Labour Economics*. 4.4, 341-372.

Cook, J., S.- Hepworth, T. Wall - P. Warr (1981). The Experience Of Work: A Compendium And Review Of 249 Measures And Their Use. Orlando: Academic Press, Inc.

Cordes, C. L. - Dougherty, T. W. (1993) “A Review And An Integration Of Research On Job Burnout”, *Academy Of Management Review*, 18 (4)

Cribbin, J.J. (1972). *Effective Managerial Leadership*. New York: American Management Association.

Çam, O. (1992). Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik Ve Güvenirliliğinin Araştırılması, *Vii. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı*, Ss. 155 156.

Çarıkçı, İ. (2000), “Çalışanların İş Tatminini Etkileyen Kişisel Özellikler- Süpermarket Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” , Süleyman Demirel Üniversitesi, *İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 5, Sayı 2: 155-168.

Demirtaş, H.,- Güneş H. (2002), Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Sözlüğü, Anı Yayıncılık, Ankara

Demir A (1999) *Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri Ve Tükenmişliği Etkileyen Bazı Faktörlerin İncelenmesi*, Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 6(1-2): 33-34.

Dilsiz B. (2006), *‘Konya İlindeki Ortaöğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Ve İş Doyumu Düzeylerinin Bölgelere Göre Değerlendirilmesinin Çok Değişkenli İstatistiksel Analizi’*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Dursun, S. (2000) *Öğretmenlerde Tükenmişlik İle Yükleme Biçimi, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi Ve Hizmet Süresi Değişkenleri Arasındaki Yor dalayıcı İlişkilerin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Trabzon.

Edelwich, J. - Brodsky, A. (1980). *Burn-Out: Stages Of Disillusionment In The Helping Profession*. New York: Human Sciences Press.

Eisentat Ra, - Falconer Rd (1984) *Toward A Differentiated View Of Burnout: Personal And Organizational Mediators Of Job Satisfaction And Stres*, American Journal Of Communication Psychology, 12 (4): 411-430.

Erdil O. – Keskin H. – İmamoğlu Z. – Erat S. (2004), “Yönetim Tarzı Ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı Ve Takdir Etme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt 5, Sayı 1: 17-26.

Erdoğan İ(1994), *İşletmelerde Davranış*, 4. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul

Erdoğan, İ. (1997). *İşletmelerde Davranış*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayın No:272.

Eren E.(2004) *Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi*, İstanbul: Beta Basım, 2004.

Eriksen, E. H. (1984), İnsanın Sekiz Çağı, Çev: B. Üstün - V. Şar, Birey Ve Toplum Yayıncılık, Ankara ,

Firth H. - Britton P. (1989) *Burnout: Absence And Turnover Amongst British Nursing Staff*, Journal Of Occupation Psychology, 62: 55-59.

Freudenberger, N. J. (1974). Staff Burnout. *Journal Of Social Issues*, 30, 159-165.

Gedik, T., K.C.Akyuz., “Orman Endüstri İşletmelerinde Yönetici İş

Girgin, G. (1995). *İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi Ve Bir Model Önerisi(İzmir İli Kırsal Ve Kentsel Yöre Karşılaştırması)*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Glance W.D.(1986). Mosby's Medical And Nursing Dictionary, Second Ed., St.Louis, Missouri, Mosby Comp., 167

Guest Worker, Sales Setting. *The Journal Of Personal Selling & Sales Management*. 22.1, 1-11.

Güney S(2006), Davranış Bilimleri, 3 Baskı, Nobel Yayın Dağıtım Nr.178, Ankara.

Gürün, O. A.(1991),Psikoloji Sözlüğü, İnkılap Kitapevi, İstanbul, 1991.

Halfer, D. - E. Graf (2006). Graduate Nurse Perceptions Of The Work Experience. *Nursing Economics*. 24.3; 150-155.

Hoffman, E, (2001), Ace The Corporate Personality Test, Blacklik, Oh, Usa: Mcgraw-Hill. [Http//Site.Ebrary.Com/Lib/Hacettepe](http://Site.Ebrary.Com/Lib/Hacettepe).

Izgar , H.(2001) *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik, 1. Baskı*, Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.

İncir, G. (1990), Çalışmaların İş Tatmini Üzerine Bir İnceleme (İş Tatmini) Mpm, Ankara,

Jones, E. - Chonko, L. - Rangarajan, D. - Roberts, J. (2007) “The Role Of Overload On Job Attitudes, Turnover Intentions, And Salesperson Performance” *Journal Of Business Research* 60 Sayfa 663-671

Kantar H. (2008), *İşletmede Motivasyon*, Kum Saati Yayın Dağıtım, İstanbul.

Keith, D. (1981) “Human Behavior At Work” (Sixth Edition), New Delhi: Tata Mcgraw-Hill Publishing Company Ltd.

Keleş, H. (2006), İş Tatminin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim Ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma, Yayınlanmamış Doktora Tezi, *Selçuk Üniversitesi*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Keser, A. (2005), “İş Tatmini Ve Yaşam Tatmini İlişkisi Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama”, *Çalışma Ve Toplum Dergisi*, Sayı 7: 77-96.

Koptagel, G. (2001) : Davranış Bilimleri, 4. Baskı, Nobel Tıp Kitapevleri, İstanbul.

Lund, B. D. (2003), “Organizational Culture And Job Satisfaction”, *Journal Of Business And Industrial Marketing*, Vol.18, No.3: 219-236.

Maslach C. - Jackson Se. (1981) *The Measurements Of Experienced Burnout*, *Journal Of Occupational Behavior*, 2(2): 99-113.

Maslach, C.- Schaufeli W.B, - Leiter M. P. (2001). *Job Burnout*, *Annual Review Of Psychology*, Volume: 52, 397-422

Matteson, Michael - John Ivancevich(1996). *Organizational Behavior And Management*. New York: Mc Graw Hill.

Mc Crae, R.R. - Costa, P.T. - Busch, C.M. (1986). Evaluating Comprehensiveness In Personality Systems: The California Q-Set And The Five-Factor Model, *Journal Of Personality*, 54 (2), 430 – 446.

Mearns, J. - Cain, E. J. (2001) "Relationships Between Teachers' Occupational Stress And Their Burnout And Distress: Roles Of Coping And Negative Mood Regulation Expectancies." *Anxiety, Stress And Coping*, Vol.16, No.1, Ss.71-82.

Morgenstern, J.(2004) "Đs Hayatında Verimlilik Ve Tatmin:"İkisi Bir Arada" Birinci Basım.Optimist Yayınları. Çeviren: Ozlem Tuzel Akal

Ok S. (2002). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İşdoymu, Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliği Ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Oktay E. – Gül H. (2003), "Çalışanların Duygusal Bağlılıklarının Sağlanmasında Conger Ve Kanungo'nun Karizmatik Lider Özelliklerinin Etkileri Üzerine Karaman Ve Aksaray Emniyet Müdürlüklerinde Yapılan Bir Araştırma", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 10: 403- 428.

Onur, B.(1995), Gelişim Psikolojisi, İmge Kitapevi, Ankara.

Ordun, G. (2005), Kişilik Faktörleri Ve Satış Temsilcilerinin Performansı Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Çalışma," *İstanbul Üniversitesi İşleme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi - Yönetim*, (51) Haz, 2005.

Organ, D.W. - Lingl A. (1995), "Personality, Satisfaction And Organizational Citizenship Behavior", *The Journal Of Social Psychology*, Vol.135, No. 3: 339-350.

Öcal O. (2008), İş-Aile Çatışması, İş Tatmini Ve Yaşam Tatmini İlişkisini Belirlemeye Yönelik Tekstil İşletmesi Çalışanlarında Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Örmen, U. (1993) *Tükenmişlik Duygusu Ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi ,Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: İstanbul.

Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik Duygusu Ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Özdevecioğlu M(2002), “Kamu Ve Özel Sektör Yöneticileri Arasındaki Davranışsal Çalışma Koşulları Ve Kişilik Farklılıklarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 19 (Temmuz-Aralık 2002), Ss.115-134.

Özgüven, İ. (2000), *Psikolojik Testler*. 4.B. Pdrem Ankara..

Özkalp, Enver Ve Diğerleri(2003), *Davranış Bilimlerine Giriş*, 2. Baskı, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, 2003.

Özlem E. (2006), *Ücret Tatmininin İş Gören Tatmini İle İlişkisi Ve Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Öztürk N. (2003) “Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Sendromu”, *Pamukkale Denizli Sağlık Yüksek Okulu Dergisi*.

Öztürk, O.(1997),*Ruh Sağlığı Ve Bozuklukları*, Hekimler Yayın Birliği, Ankara.

Pepe Ş. (2008), *Beden Eğitimi Ve Spor Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi.

Poll, S. - Poll B. (2007), “A Management Development Model Measuring Organizational Commitment And Its Impact On Job Satisfaction Among Executives In A Learning Organization”, *Journal Of Management Development*, Vol.26, No.4: 353-369.

Sevimli F. – İşcan Ö. (2005), *Bireysel Ve İş Ortamına Ait Etkenler Acısından İş Doyumu*”, Ege Akademik Bakış Dergisi, Cilt 5, Sayı 1-2, S.59-64.

Sılığ, A. (2003) “Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü: Eskişehir

Somer O. – Korkmaz M. – Tatar A. (2004), *Kuramdan Uygulamaya Beş Faktör Kişilik Modeli Ve Beş Faktör Kişilik Envanteri*, İzmir: Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi.

Sürgevil, O.(2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, Nobel Yayın Dağıtım, 1.Baskı, Ankara

Şimşek Ş. – Akgemci T. - Çelik A. (2008), [Davranış Bilimlerine Giriş Ve Örgütlerde Davranış](#), Altıncı Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.

Telman, N. - Önen, L. (23-24 Haziran 2006). İş Önemi Ve İş Yaşamında Tükenmişlik, 4. Gençlik Ve Rehberlik Sempozyumunda Sunuldu, İstanbul.

Tınar, M. Y. (1999) , “ Çalışma Yaşamı Ve Kişilik”, Mercek Dergisi, Mess, Nisan.

Toker, B. (2007), “Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu: Demografik Değişkenlerin İş Doyumu Faktörlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma”, *Journal Of Yasar University*, Cilt 2, Sayı 6: 591-614.

Topaloğlu M. – Tuna M.(1998). “Otel İşletmelerinde Stresin Değerlendirilmesi, Ampirik Bir Çalışma” *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*: S.9.

Türk M.S. (2007), *Örgüt Kültürü Ve İş Tatmini*, Ankara, Gazi Kitabevi, 2007, S.67

Türkel, A.(1992), *İşletme Yöneticilerinin Davranışlarına Yön Veren Hâkim Kişilik Faktörleri İle Yöneltilmiş Davranış Arasındaki İlişkiler Ve Uygulama*, İstanbul: Marmara Üniversitesi.

Ugboro, I.O. – Obeng K. (2000). Top Management Leadership, Employee Empowerment, Job Satisfaction And Customer Satisfaction İn Tqm Organizations: An Empirical Study. *Journal Of Quality Management*. 5.2, 247-272

Usal A. - Kuşluvan Z. (2006), *Davranış bilimleri*, 5. Basım, Meta Basım Matbaacılık, İzmir.

Uyer G (1997) *Hemşirelik Ve Yönetim*, 3. Baskı, Hürbilek Matbaacılık, Ankara, S: 205–275.

Yelboğa, Atilla(2006), Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt: 8, Sayı:2, Haziran 2006, s. 196- 211,

Yıldırım, F. (1996). *Banka Çalışanlarında İş Doyumu Ve Algılanan Rol Çatışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Hacettepe Ün. Sos. Bil. Enst. Psikoloji Anabilim Dalı, Sosyal Psikoloji Programı, Ankara

Yüksel Ö. (2000), İnsan Kaynakları Yönetimi. Ankara: Gazi Kitabevi, 2000.

Zel, U. (2006), Kişilik Ve Liderlik, 2. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2006.

Sayın Katılımcı,

Bu anket Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı'nda hazırlamakta olduğumuz "**Kişilik Özelliklerinin İş Tatmini ve Tükenmişlik Üzerine Bir Araştırma**" konulu **Yüksek Lisans tezi** kapsamında yapılmaktadır. Çalışmanın güvenilir ve doğru sonuçlar vermesi, sizlerin soruları dikkatle okuyup doğrulukla cevaplandırmanıza bağlıdır.

Katılım ve ilginiz için teşekkür ederiz.

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Özcan YENİÇERİ

Tez Öğrencisi

Mehmet KUTLAY

Yaşınız () 18-30 () 31-40 () 41-50 () 51 ve üstü
Cinsiyetiniz () Bay () Bayan
Medeni Durumunuz () Evli () Bekâr () Dul
Eğitim Durumunuz () Lise () Yüksekokul () Fakülte () Y. Lisans
Çalışma Süresi () 1-10 yıl () 11-20 yıl () 21-30 yıl () 30 yıl üstü

Kendinizi tarif ederken aşağıdaki ifadeler sizi nasıl tanımlar	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Hevesli ve girişimci biri					
Uyumsuz ve kavgacı biri					
Kendi öz disiplinini sağlamış güvenilir biri					
Kolay hayal kırıklığına uğrayan, kırılğan ve endişeli biri					
Yeni tecrübelerle açık, kompleks düşünebilen biri					
Sessiz, kendi halinde ve girişken olmayan biri					
Sıcakkanlı, kolay arkadaş edinebilen sempatik biri					
Genellikle dikkatini fazla yoğunlaştıramayan (dikkatsiz) biri					
Sakin ve duygusal olarak istikrarlı biri					
Geleneksel yapıda yaratıcı fikirlere pek açık olmayan biri					

BİRİNCİ BÖLÜM

Her ifadeyi okuduktan sonra, sizin için en uygun olanı "X" harfiyle işaretleyiniz.	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum					
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işe dayanamayacağımı hissediyorum.					
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8. Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.					
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21. İşimdeki duygusal konulara soğukkanlılıkla yaklaşırım.					
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					

İKİNCİ BÖLÜM

Aşağıda işiniz ve işyerinize ait çeşitli sorular yer almaktadır. Bu ifadelerin herkes için ortak ve doğru yanıtı yoktur. Her ifadeyi okuduktan sonra, sizin için en uygun olanı "X" harfiyle işaretleyiniz.	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
Beni her zaman meşgul etmesi bakımından					
Tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından					
Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
Toplumda "saygın" bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından					
Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından					
Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından					
Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından					
Bana sabit bir iş sağlaması bakımından					
Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından					
Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından					
Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması bakımından					
Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından					
İş içinde terfi olanağımın olması bakımından					
Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından					
İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından					
Çalışma şartları bakımından					
Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşması açısından					
Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme açısından					
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden					